

المال والتجارة

AL MAL WALTEGARA

ماذا يعنى إسقاط مستحقات
الدولة لدى الصحف القومية ؟

تأثير التحول الديموقراطى على
الأوضاع الاجتماعية والثقافية (٢)

كيف تجتذب العملاء لزيارة متجرك بالقوة ؟ وتكسب الملايين

دوافع ومشكلات استخدام أجهزة
الصرف الآلى فى البنوك التجارية المصرية

عدم دستورية المادة ٣٨ من القانون ١٥٧ لسنة ٨١ وأثره على المنازعات الضريبية

مالية • اقتصادية • عامة • تصدر شهريا • العدد ٤٤٨ • شهر أغسطس • ٢٠٠٦ • السعر جنيهاً

شركة مصر / إيران للفزل والنسج

شركة مشتركة بين مصر وإيران

(ميرانكس)

تأسست في ديسمبر ١٩٧٥ بموجب قانون ٤٢ لسنة ١٩٧٤ والقوانين المعدلة له
ويقدر إجمالي الاستثمارات بحوالي (١٦٠ مليون جنيه)

يبلغ رأس مال ميرانتكس المدفوع (٥٤,٢٥٠ مليون جنيه) وتوزيعه كالتالي:-

٥١٪ للجانب المصري ويمثله:

١ - شركة القابضة للقطن والفزل والنسيج والملايس. ٢ - بنك الاستثمار القومي.

٤٩٪ للجانب الإيراني ويمثلها:

الشركة الإيرانية للاستثمارات الأجنبية.

• الأنشطة الرئيسية لميرانكس هي إنتاج وتسويق غزل القطن والمخلوط بالبوليستر من
نمرة ٤ إلى ١٦٠ إنجليزي مسرح وممشط، مقرد ومزوي، برم نسيج وتريكو، خام ومحروق ومجهر
على كوتزو شلل.

• قد جهزت ميرانتكس بأحدث الماكينات من أوروبا الغربية واليابان.

• يقدر الإنتاج السنوي بحوالي ١٠٥٠٠ طن بقيمة ١٥٠ مليون جنيه.

• مصنع الفزل الرفيع:-

الطاقة - ٧٢٦٥٦ مردن

الإنتاج = ٣٦٠٠ طن

الخيوط المنتجة من متوسط نمرة ٦٢ إنجليزي

الخيوط المنتجة من متوسط نمرة ٣١ إنجليزي

• مصنع الفزل السميك:-

الطاقة - ٢٢٠٠ روتر

الإنتاج - ٢٥٠٠ طن

الخيوط المنتجة من متوسط نمرة ١٣ إنجليزي

• تبلغ صادرات ميرانتكس حوالي (٤٠٠٠ طن سنوياً) بقيمة (٢٠ مليون دولار) إلى أمريكا وأسواق

أوروبا الغربية (ألمانيا، الدنمارك، بلجيكا، فرنسا، إسبانيا، إنجلترا، إيطاليا) ودول شرق آسيا

(اليابان، تايوان، كوريا، سنغافورة) ودول شمال أفريقيا (المغرب، تونس).

يبلغ عدد العاملين (٣٧٠٠ عامل) تبلغ أجورهم السنوية ما يقرب من (٢٨ مليون جنيه)

مجلة المال والتجارة

علمية - اقتصادية - مالية - عامة - تصدر شهريا

العدد ٤٤٨ - أغسطس ٢٠٠٦ م

نائب رئيس التحرير
أ. د / كامل عمران

نائب رئيس التحرير
أ. د / طلعت أسعد عبد الحميد

رئيس مجلس الإدارة ورئيس التحرير
أحمد عاطف عبد الرحمن

* في هذا العدد *

صفحة

- * (كلمة العدد) ماذا يعنى إسقاط مستحقات الدولة لدى الصحف الحكومية ؟
رئيس التحرير
- * تأثير التحول الديموقراطي على الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية (٢)
بقلم / السيد يسين
- * كيف تجدب العملاء لزيارة متجرك بالقوة ؟ ولماذا لا تبين
دكتور / طلعت أسعد عبد الحميد
- * دوافع ومشكلات استخدام أجهزة الصرف الآلي في البنوك التجارية المصرية .
إعداد الباحث / أشرف محمد إبراهيم عوض
- * قانون رقم ١٤٢ لسنة ٢٠٠٦ بتعديل بعض أحكام قانون صيربية البضاعة الصادر
بالقانون رقم ١١١ لسنة ١٩٨٠
- * عدم دستورية المادة ٢٨ من القانون ١٥٢ لسنة ٨١ وأثره على المازعات المصرية
إعداد / نصر أبو العباس أحمد

هيئة المحكمين

الرئيسية والعضوات :

١. د عبد المنعم محمود
٢. د منير محمود سالم
٣. د هادي خاطر
٤. د عبد المنعم عوض الله
٥. د محمود الناقى
٦. د أحمد حجاج
٧. د أحمد الحباري
٨. د منصور حامد

إدارة الأعمال :

١. د محمد سعيد عبدالفتاح
٢. د حسن محمد خير الدين
٣. د هادي حسين عبدالله
٤. د محمود صادق باززع
٥. د علي محمد عبدالوهاب
٦. د عبد المنعم حياي جند
٧. د عبد الحميد بهجت
٨. د محمد محمد إبراهيم
٩. د فتحي على محرم
١٠. د السيد عبيد ناجي
١١. د محمد عثمان
١٢. د أحمد فهمي جلال
١٣. د فريد زين الدين
١٤. د ثابته إدريس
١٥. د عبد العزيز مخيمر

الاقتصاد والإحصاء والتأمين :

١. د أحمد الفتندور
٢. د عبد اللطيف أبو العلا
٣. د حمدي زهران
٤. د سمير طوير
٥. د إبراهيم همدى
٦. د سراج أحمد صقر
٧. د ثناء فهمي
٨. د عادل عبد الحميد مرز
٩. د المعزى حسين درويش
١٠. د رضا الممد
١١. د نادية مكاي
١٢. د إعتز بالله جبر
١٣. د محمد الزهران

القسم الأول خاص بنشر الأبحاث العلمية وفقاً لتواعد النشر العلمى للتعريف عليها عن طريق الأمانة فى تخصصه

أمن النسخة

الاشتراكات

جمهورية مصر العربية جنيهاً

سوريا ٥٠ ل.س	ليبيا ٥٠٠ درهم
لبنان ٢٥٠٠ ليرة	السودان ٤٠ جنيهاً
العراق ١٠٠٠ ل.س	الجزائر ٥ دينار
الأردن ١ دينار	الكويت ٨٠٠ فلس
المملكة ١٠ ريالات	دول الخليج ١٠ دراهم

الاشتراكات السنوية ٢٤ جنيهاً مصرية داخل

- جمهورية مصر العربية أو ما يعادلها بالدولار
الأمريكي فى جميع الدول العربية .
• ترسل الاشتراكات بشيك أو حوالة بريدية
باسم مجلة المال والتجارة على العنوان أدناه .
• الإصلاحيات يتحقق عليها مع الإدارة .



ماذا يعنى إسقاط مستحقات الدولة لدى الصحف القومية ؟

كلمة العدد

بقلم

محاسب

أحمد عاطف عبد الرحمن

رئيس مجلس الإدارة

الأعلى للصحافة بإسقاط الضرائب ومستحقات الحكومة لدى الصحف القومية فيه خطأ قانونى بأنه لا إعفاء إلا بنص وهذا شئ متعارف عليه دستورياً وقانونياً وعرفياً، فما فرض بقانون لا يعنى إلا بقانون ، هذه قاعدة عامة وعندما تجاهلها السلطة الرابعة ممثلة فى المجلس الأعلى للصحافة هو فى حد ذاته ضياع وفقدان للمساواة بين الصحف القومية الغير ملتزمة والصحف العادية التى تحترم كل ما نص عليه القانون من التزامات ، فهذا تمييز واضح فى المعاملة بين القومى وغير القومى حسب المسميات الحزبية المتعامل بها فى مجال الصحافة وهذا التمييز وفقدان المساواة غير دستورى .

■ إسقاط ٦ مليارات فى مصيبة فى حد ذاتها وهناك وزارات خدمية فى حاجة إلى نصف مليار لإصلاح شئونها ولو نظرنا إلى مرتبات الأطباء الذين أمضوا ست سنوات دراسية فى كلية الطب غير الامتياز نجد أنهم يحصلون على مرتبات تبدأ من

الإعفاء الضريبى ، رغم أنها أموال مودعة أمانة ، وليست هى الضرائب الأصلية التى تتحملها دور الصحف من أرباح تجارية وصناعية وكسب عمل ، فإذا كان هناك اغتيال للأموال العامة المحصلة لحساب الدولة، فماذا بالنسبة لحق الدولة على نتيجة نشاط هذه الصحف .

■ إن سياسة الإسقاط الضريبى التى ينادى بها رئيس مجلس الشورى تعد أمراً خطيراً ، وحماية للفشل الإدارى والسفه الإتفاقى الذى استباح ما هو متاح وغير متاح ، وفى غيبة من حساب للتكلفة مثلهما مثل ما يحدث فى دور الصحف الخاصة والأجنبية ، فهو يعطى الحماية لبعض العناصر القاسدة وعدد من الفاسدين وتغطية على مخالفات لم تعلن بعد وهذا ليس من حق أحد أن يهدر أموال دافعى الضرائب على صحافة غير ناجحة اقتصادياً وعلى كل من هب ودب من منحرفى ومغتصبى المال العام .

■ إن اقتراح رئيس المجلس

■ تحت هذا العنوان ثار تساؤل : من يفوز صفوت الشريف أو يوسف بطرس غالى بحل مشكلة مديونيات الصحف القومية ؟ تلك الصحف ذات القدرة والإمكانات المفتوحة التى تتمتع بها دون غيرها من الصحف العامة والخاصة .

■ ومعنى ذلك أنه أعطى للصحف القومية حقاً ليس من حقها حق تحصيل واغتيال أموال الدولة فى شكل ضرائب مبيعات وضرائب الدمغة والتى تقوم بتحصيلها على سبيل الأمانة والمقروض قانوناً توريدها مباشرة للخزانة العامة، إلا أنها تستبقى هذه الأموال لتغطية خسائرها ، وتقوم بإنفاقها بتسبب لغياب الرقابة ، وفى حالة من سوء إدارة الصحف سواء أكانت قنوتاتها قاسدة أو فيها سفه أو خروج عن القواعد العامة الحاكمة للمال العام مما يضع دور الصحف هذه فى موقع المساواة أو فى حالة من التمييز لا يتمتع بمثلهما القطاع الخاص ويحتاج الإعفاء منها إلى نص قانونى وتشريع جديد يمنح

٢٥٠ جنيهها وهى أقل من دخل عتال وحمال مبتدىء .

■ وهذا يجرنا إلى الحديث عن نسبة ٥٠ % أعمال وفلاحين نسبة الحماية للطبقات الفقيرة ليس أحق بها الآن المثقفون من الأطباء والمحامين والمهندسين وخريجي الجامعات ، الذين يفترضون الشوارع بحثاً عن لقمة العيش ، فالشارع ملئ الآن بالآلاف بل ملايين العاطلين من حملة المؤهلات ، ولا يوجد بيت إلا وتجد عاطلاً فيه ، وكمن رب أسرة أنفق كل ما يملك من أجل حصول أبنائه على الشهادة ، وما زال بعد التخرج يجلس بجواره فى المنزل لينفق عليه .

■ إنها كارثة نظام ، و كارثة دستور ، الذى قسم ووزع المجتمع إلى درجات وأنواع ، و أعطى للبعض ميزة للفوز فى التمثيل النيابى على أخيه لا فرق بينهما إلا فى ملبسه ، أو درجة ثقافته .

■ إن قرار رئيس مجلس الشورى قرار خاطئ ، وفيه حماية للفسادين والمفسدين ، لأن هذا العجز أو التعثر ليس وليد قرارات اقتصادية أو قرارات حكومية بل هو عبارة عن سوء تصرف و فشل إدارى وسفه شرائى وفساد فى الذمم اجتمعت فى شكل عجز دائم وتلهيب لأموال الدولة .

■ إننى أطالب ممثلى الشعب أن لا يتركوا هذا الأمر يمر مر الكرام ؛ لأن السكوت يعتبر

موافقة مسبقة لكل من يريد أن يفسد ويسرق ويتلاعب فى المال العام كيفما يريد .

■ إننا نطالب بدراسة تقرير الجهاز المركزى للمحاسبات قبل أن نطرح اقتراح صفوت الشريف للمناقشة من أجل الحصول على القبول .

■ إن مجرد مناقشة هذا المبدأ هو إهدار للمال العام فى حد ذاته فى دولة يعيش فيها نصف المجتمع دون حد الفقر .

■ ضاعت مليارات هنا وهناك ولا حساب والكل يرتع والغالبية تمنى وتتالم ، بحثاً عن لقمة عيش فى سلة المهملات ، أو عن عمل شريف يقتاتون منه ، أو شربة ماء نقية لا تؤدى إلى فشل كلوى أو كبدي ، أمراض تحاصر المجتمع ، والصحافة القومية ترتع فى أموال بلا حساب ولا رقيب ، إن الماساة لا تنحصر فى ضياع المليارات ولكن فى السليبات لهذا المسفه فى الإنفاق للحصول على

مساكينات ومعدات تقوq احتياجاتها ، إنها لا تعبر فقط عن تدمير أموال الدولة بل تدمر معها قطاعاً خاصاً عريضاً ، فقد عنصر المنافسة الشريفة ، وأصبح يبحث عن الحد الأدنى للحياة أمام هجمة شرسة من قبل مطابع الصحف التى نزلت إلى الأسواق لاقتناص العمل بأسعار أقل من التكلفة فى منافسة غير متكافئة ومدمرة لدور الصحف بل للمال العام ، منافسة بين عملاق الدولة

وأقزام القطاع الخاص ، الذى يعيش فى محنة من وراء هذا التسيب الإدارى فى الصحف القومية وغياب الرقابة .

■ لقد فقد القطاع الخاص من المطابع قدرته التنافسية وعلى التحديث والتجديد أمام القدرات المعطلة بالصحف والجارى تشغيلها من خلال ضرب الأسعار وخطف أعماله من اختصاص القطاع الخاص بأسعار تقل عن تكلفة الخامات فى حقل الدعاية من الأجنداث والناتج ورق الحاسب الآلى وكافة أنواع المطبوعات التجارية للشركات والبنوك والتنازل عن القيمة خصماً من مديونيات الصحف طرف البنوك وشركات التأمين وكلها أعمال بعيدة عن العمل الصحفى .

■ إننا مع تسيب الأطباء عندما هاجم اقتراح رئيس مجلس الشورى وتساهل عن سبب إسقاط هذه المديونية ، لأنها ليست دعماً ، فى حين أن قطاع الصحة فى حاجة ماسة لكل جنيه لدعم الوحدات الصحية والتعليمية وتساهل أين ذهبت (٦) مليارات ، إنها قضية عامة تحتاج للمناقشة ، ولا تترك للأهواء ، وإلا استمر باب الفساد مفتوحاً على مصراعيه .

■ لماذا لا تدار الصحافة بأسلوب اقتصادى يخضع لقواعد المحاسبة والتكلفة والربح والخسارة .

تأثير التحول الديمقراطي على الأوضاع الاجتماعية والثقافية

بقلم / السيد يسين

استاذ علم الاجتماع السياسى - مستشار مركز الأهرام للدراسات السياسية والاستراتيجية
رئيس مرصد الإصلاح العربى - مكتبة الإسكندرية



عبودية من نوع جديد ؟

هذه التساؤلات المتعددة يشيرها المفكرون الغربيون ، وهم يرصدون اتساع نطاق الديمقراطية فى العالم ، ليس فقط فى بلاد أوروبا الشرقية والتي كانت تروح تحت وطأة النظم الشمولية ، وتحررت منها تماماً ، ولكن أيضاً فى بلاد العالم الثالث ، والتي شرعت فى الانتقال من السلطوية إلى الديمقراطية بخطوات متدرجة ، ومن بين القضايا الهامة التى تثار فى هذا الصدد : هل يمكن تصدير الديمقراطية ؟ إن بعض الباحثين الغربيين المحافظين ممن مازالوا يعتقدون - تحت تأثير أفكار المركزية الأوروبية - أن الديمقراطية الغربية نظرية متكاملة ، ويمكن تصديرها إلى مختلف الشعوب ، يقعون

فى العالم .

غير أنه فجأة وحوالى منتصف الثمانينات ، حدث تحول ملحوظ لصالح الديمقراطية ، فى مجال الأفكار وفى مجال الواقع على السواء ، فى سياق الحساسيات الشعبية ، وكذلك فى نظر المفكرين والقادة السياسيين .

ومن هنا تثار تساؤلات متعددة : كيف ولماذا حدث التغير ؟ وهل مقدر له الدوام ، وهل سيتاح له أن يعمق تيار الديمقراطية فى العالم ؟ وهل هو يستند إلى مفاهيم واضحة ، وهل ستطبق بجدية ونزاهة أم أن الديمقراطية تركز على أفكار غامضة ، غير متماسكة وزائفة ، ليس من شأنها أن تكون سوى خدعة جديدة من شأنها أن توقع الإنسانية فى حياثل

استكمالاً لما سبق نشره فى العدد السابق إشكاليات التحول الديمقراطى :-

ليس هناك من شك فى أنه يمكن تلخيص الثورة السياسية التى تجتاح العالم فى مجال النظم السياسية فى عبارة واحدة مبناها أنها انتقال حاسم من الشمولية والسلطوية إلى الديمقراطية ، والديموقراطية الحديثة التى تبلورت فى القرن الثامن عشر ، وطبقت جزئياً فى عدد صغير من الأقطار ظهر وكأنه قد تم اغتيالها فى القرن العشرين ، فقد ظهرت النازية والفاشية ، وهى مذاهب سياسية وممارسة فى نفس الوقت قضت على القيم والممارسات الديمقراطية ، كما أن الشيوعية التى قامت على أساسها نظم شمولية و أدت أيضاً إلى الإضعاف الشديد للتيار الديمقراطى

فى خطأ جسيم ، ذلك أنه ليست هناك نظرية وحيدة للديموقراطية تتسم بالتناسق الداخلى ، ويمكن بالتالى نقلها وتطبيقها كما هى فى أى سياق اجتماعى ، وفى أى مرحلة تاريخية ، ذلك أن الديموقراطية - كما نشأت تاريخياً فى المجتمعات الغربية - تأثرت فى نشأتها وممارستها تأثيراً شديداً بالتاريخ الاجتماعى الفريد لكل قطر ظهرت فيه .

ومن ثم نحتاج - فى العالم الثالث بشكل عام ، وفى الوطن العربى بوجه خاص - ونحن ما زلنا نمر الآن فى مرحلة الانتقال من السلطوية إلى التعددية ، إلى أن نفكر فى النموذج الديموقراطى الذى علينا أن نبناه ، الذى يتفق مع الأوضاع الثقافية والاقتصادية والسياسية السائدة فى الوطن العربى ، وليس معنى ذلك الخضوع للواقع العربى بكل ما يتضمنه من تخلف أو الاستقامة إلى حالة الركود السائدة ، التى هى من خلق النظم السلطوية ، التى جمدت المجتمع المدنى العربى بمؤسساته المختلفة ،

ولكن ما نركز عليه هو ضرورة التفكير الإبداعى لصياغة نموذج ديموقراطى يستجيب إلى أقصى حد ممكن ، إلى متطلبات المشاركة الجماهيرية الواسعة فى اتخاذ القرار على كافة المستويات .

ونجد فى هذا الصدد اتجاهين رئيسيين : اتجاه الأنظمة السياسية العربية ، واتجاه المثقفين العرب الممثلين للتيارات السياسية المختلفة أما اتجاه الأنظمة العربية - على وجه الإجمال - فهو الانتقال من السلطوية إلى التعددية المقيدة ، وبخطى وثيدة ومتدرجة ، وتساق فى هذا السياق حجج شتى ، سواء ما تعلق منها بضرورة الحفاظ على الأمن القومى ، كما تعرفه هذه الأنظمة أو بأهمية الحفاظ على السلام الاجتماعى والاستقرار السياسى .

ومن ناحية أخرى فإن اتجاه المثقفين العرب - على وجه الإجمال أيضاً - يميل إلى توسيع الدائرة ، والوصول إلى تعددية مطلقة لا تحدها أى حدود حيث يباح إنشاء الأحزاب السياسية بلا قيود ،

وتمارس الصحافة حريتها بغير رقابة وتتأش مؤسسات المجتمع المدنى بغير تعقيدات بيروقراطية .

غير أن المشكلة الحقيقية لا تكمن فى الوقت الراهن فى الصراع بين الأنظمة السياسية وتيارات المعارضة مع أهمية هذا الصراع ولكنها تتمثل فى الصراع العنيف داخل جنبات المجتمع المدنى ذاته بين رؤيتين متناقضتين : رؤية إسلامية احتجاجية متطرفة ، تريد إلغاء الدولة العربية العلمانية ، وتهدف إلى محو التشريعات الوضعية ، وتسمى إلى إقامة دولة دينية لا تؤمن بالتعددية ، وتطبق أحكام الشريعة الإسلامية ، أما الرؤية المضادة فهى الرؤية العلمانية بكل تفرعاتها ، والتى تؤمن بفصل الدين عن الدولة وتعتقد أن التشريعات الوضعية ينبغى أن تكون هى أساس البنيان الدستورى والقانونى ، مع إلحاح آلا تتعارض مع مبادئ الشريعة الإسلامية ، كل ذلك فى إطار التعددية السياسية والتى لا ينبغى أن تفرض عليها قيود .

الخروج على الشرعية الدستورية ، إذا ما أتيح لتيار سياسى معين أن يحصل على أغلبية فى الانتخابات ، ويمكن التفكير فى هذا الصدد فى إنشاء مجموعة من الأجهزة الدستورية التى تراقب العملية الديمقراطية ، وتمنع الخروج على قواعدها .

بعبارة مختصرة نحتاج فى الوطن العربى إلى إبداع فكرى لصياغة نموذج ديمقراطى صالح للتطبيق ، ولا يكون نقلاً آلياً لقواعد الديمقراطية الغربية من ناحية ، ولا يخضع من ناحية أخرى للمواضعات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية الناجمة عن التخلف السائد ، نموذج ديمقراطى يتجه إلى المستقبل ، بل ويعمل على تطوير الأوضاع القائمة ، حتى نضمن أوسع مشاركة جماهيرية فى عملية اتخاذ القرار .

(٤) ظاهرة العجز الديمقراطي

هناك أهمية التعمق فى دراسة العجز الديمقراطى العربى لتفسير سيادة النظم الشمولية والسلطوية عقوداً

ينفذ مخططه يعد فى ذاته مخالفة واضحة للقيم الديمقراطية .

غير أن هذا الرأى لو أخذناه على علته ، يمكن أن يوصلنا إلى نتائج خطيرة مفادها أنه بغير ترسيخ القيم الديمقراطية فإن الإجراءات الديمقراطية ، والتى تتمثل أساساً فى الانتخابات العامة ، تصبح عبثاً لا معنى له ، وأخطر من هذا ، إنها يمكن أن ترد المجتمع إلى الوراء فى مجال الممارسة الديمقراطية كيف الخروج إذن من هذه المشكلة ؟

فى تصورنا أنه فى مرحلة الانتقال من السلطوية إلى التعددية ، لابد من إجراء حوار وطنى واسع وممتثل بين كافة الفصائل والتيارات السياسية ، للوصول إلى ميثاق يحدد قواعد العملية الديمقراطية ، وينص على تراضى كافة الأطراف بالاحترام ليس فقط لإجراءات الديمقراطية وإنما لقيمها أيضاً غير أن هذا الميثاق لكى يطبق بصورة واقعية ينبغى أن يتضمن من الآليات ، ما يسمح بعدم

وقد آثارت أحداث الجزائر الشهيرة خلافات شتى بين المثقفين والمفكرين العرب ، حول خطأ أو صواب الإجراءات التى اتخذها النظام الجزائرى بعد الجولة الأولى من الانتخابات التى فيها فازت جبهة الإنقاذ بأغلبية ساحقة .

وذهب رأى إلى أنه فى مجال الديمقراطية ، ينبغى التفرقة بين إجراءات الديمقراطية وقيم الديمقراطية وفى ضوء ذلك يصل هذا الرأى إلى نتيجة محددة ، هى أن ما حدث فى الجزائر ، كان ممارسة لإجراءات الديمقراطية ، تمثلت فى إجراء انتخابات عامة فى غيبة أعمال حقيقى لقيم الديمقراطية وأهمها الإيمان بالتعددية السياسية ، فإذا جاء تيار سياسى من خلال إجراءات ديمقراطية ، سبق له أن أعلن أنه لا يؤمن بالتعددية ، وأنه إذا استلم الحكم ، فإنه سيلغى التعددية ، بما يعنى إنشاء نظام سياسى شمولى ديتى ، يحل محل نظام سلطوى علمانى ، فإن إتاحة الفرصة له لكى

طويلة من السنين من ناحية ،
ولتحليل أسباب تعثر خطوات
الإصلاح السياسى من ناحية
أخرى .

ويقتضى ذلك أن نتقف أولاً
حول المعانى المحددة لمصطلح
"العجز الديمقراطي" - Dem-
ocratic Deficit" تذهب
الموسوعة الحرة Wikipedia
إلى أن مصطلح العجز
الديموقراطى يستخدم
للإشارة إلى المؤسسات التى
هى ديمقراطية إلى حد ما
ولكنها ليست ديمقراطية كما
كان ينبغى أن تكون ، وفى هذا
المجال يضرب المثل بالأمم
المتحدة التى تعاني من العجز
الديمقراطى ، نظراً لتحكم
الدول الكبرى من خلال الفيتو
فى قراراتها على حساب
الدول المتوسطة والصغرى ،
وكذلك الاتحاد الأوروبى الذى
يعانى بالمثل - نتيجة أسباب
متعددة - من العجز
الديموقراطى أيضاً .

وحين نتحدث عن العجز
الديموقراطى العربى فلا
ينبغى أن نظن أن العالم
العربى يتفرد بكونه يعاني من
هذا العجز ، بل إن علماء
سياسة أمريكيين يذهبون فى

مجال نقد النظام السياسى
الأمريكى إلى أنه يعاني من
عجز ديموقراطى واضح ، وقد
كتب جون هيكرمان أستاذ
السياسة المتخصص فى النظم
الانتخابية المقارنة مقالة ملفتة
للنظر حقاً وذلك فى العدد
السادس والثلاثين من مجلة
Synthesis / Regeneration
نشرت فى عدد شتاء عام
٢٠٠٥ ، موضوعها تحديد
أسباب العجز الديموقراطى
فى النظام السياسى الأمريكى
وقد اختار الانتخابات
الرئاسية الأمريكية التى جرت
عام ٢٠٠٤ كدراسة حالة لكى
يبين أسباب العجز
الديموقراطى فى الولايات
المتحدة الأمريكية ، والتى ترد
إلى أسباب إدارية من ناحية ،
أسباب فلسفية من ناحية
أخرى .

يقول هيكرمان أن هناك
شروطاً أساسية ينبغى أن
تتوافر فى المعايير الإدارية
لإجراء انتخابات ديموقراطية
حقاً .

وهذه الشروط ثلاثة :
أولها أن تسجيل الناخبين
ينبغى أن يكون عاماً (يشمل
كل السكان) ومحايداً سياسياً

(أى لا يستبعد أى من السكان
لأسباب سياسية)

والشرط الثانى أن
التصويت ينبغى أن يكون الحق
العام لكل المواطنين الذين
يعامرسونه ، بدون ضغوط
عليهم لتخويضهم أو إخضاعهم
أو حتى بشبهة محاولات
إرهابهم .

والشرط الثالث أن يتم عد
الأصوات بصورة دقيقة .

وقد خطر لى وأنا أقرأ
هذا الكلام أن الكاتب
الأمريكى إنما يتحدث عن
الانتخابات فى البلاد العربية ،
التي تمارس فيها كل أنواع
الضغوط على الناخبين حتى
يصوتوا للرئيس الأوحده أو
الزعيم الملهم أو الحزب
السياسى الوحيد الذى يهيمن
على البلاد والعباد ! ولذلك
ليس غريباً أن تشاهد فى هذه
الانتخابات المزعومة أن عديداً
من الرؤساء - من فرط القبول
الشعبي لهم - يحصلون على
نسبة ٩٩% وقد استطاع
الرئيس السابق صدام حسين
أن يتجاوز هذا الرقم القياسى
العربى ويحصل على ١٠٠%
من أصوات الناخبين
العراقيين فى آخر استفتاء
أجرى فى العراق !

وأياً كان الأمر فإن هيكلان يضيف إلى الأسباب الإدارية التي تؤدي إلى العجز الديمقراطي معايير فلسفية أيضاً ، وأول هذه المعايير أن الناخبين ينبغي أن يتعرضوا لعملية الاختيار بين أحزاب سياسية حقيقية ومعترف بها ومرشحين متنوعين بالقدر الكافي الذي يمثل الدائرة الواسعة للتباينات الأيديولوجية ، والاختلاف في المصالح على نطاق المجتمع .

والشرط الثاني أن الاختيارات الانتخابية للناخبين ينبغي أن تترجم إلى نواتج انتخابية بكل إخلاص وصديق بواسطة النظام الانتخابي .

والشرط الثالث والأخير أن الأحزاب والمرشحين الذين ينجحون في الوصول للسلطة ينبغي أن يمارسوا السلطة ويحكموا فعلاً .

وقفة تأملية :

وهذه الشروط الفلسفية تحتاج منا إلى وقفة تأملية لكن ندرس الموقف السياسي العربي منها .

والشرط الأول والذي ينص على ضرورة أن ينتج

النظام السياسي دائرة واسعة للاختيار من خلال تعدد المرشحين الذين ينتمون إلى أيديولوجيات متعددة ويمثلون مصالح مختلفة تجده لا يتوافر عادة في الممارسات العربية .

فقد درجت النظم السياسية العربية بحكم كونها في الغالب شمولية وسلطوية أو تعددية بشكل مقيد ، أن تقصى تيارات أيديولوجية بعينها من أن تمثل في الانتخابات ، وتستوى في تلك الأيديولوجيات السياسية فبعضها قد يكون أيديولوجية يسارية تتمثل في الشيوعيين أو الاشتراكيين ، وفي حالات أخرى قد تكون أيديولوجية يمينية تتمثل في أنصار تيار الإسلام السياسي ، بعبارة أخرى فالناخب العربي عادة ما يكون محصوراً في دائرة ضيقة حددتها النظم وبالتالي فمجال اختياراته السياسية يظل محدوداً بحكم الإقصاء المبدئي الذي مارسه النظام .

أما الشرط الثاني والذي مؤداه اختيارات الناخبين السياسية ينبغي أن تترجم إلى نواتج انتخابية حقيقية بكل

دقة وإخلاص من قبل المتحكمين في النظام السياسي ، فهو شرط يكاد يكون مستحيلًا في النظام السياسي العربي .

وذلك نتيجة لعمليات التزويد الواسع النطاق الذي تمارسه السلطة ، بالإضافة إلى الوسائل المباشرة وغير المباشرة للتأثير على إرادة الناخبين وتصل المسألة إلى أن النتائج المعلنة رسمياً أحياناً كثيرة لا تتطابق مع عدد الأصوات الفعلية التي حصل عليها بعض المرشحين المعارضين .

ونصل للشرط الثالث الهام والذي مؤداه أن الأحزاب السياسية والمرشحين الذين حصلوا على غالبية الأصوات، من حقهم أن يستلموا السلطة ويمارسوا الحكم فعلاً .

هذه قاعدة بالغة الأهمية ، وإن كانت تمت مخالفتها في حالة شهيرة هي حالة نجاح مرشحي الجبهة الإسلامية في الجزائر ، والذي كان من حقهم الدستوري أن يستلموا السلطة ويحكموا بالفعل ، إلا أن الجيش قام بانقلابه الشهير ومنعهم من تسلل السلطة .

وقد دارت خلافات شتى بين المثقفين العرب حول هذه الحالة بالذات والتي تم الاحتكام فيها ديمقراطياً إلى صناديق الانتخاب ، وقد توصلت شخصياً إلى فتاعة مفادها أنني بالرغم من إيماني العميق بالديموقراطية ، إلا أنه في هذا المجال ينبغي التفرقة بين إجراءات الديمقراطية وقيم الديمقراطية .

الانتخابات الدورية هي مجرد إجراءات ديمقراطية ولكنها وأن كانت نتيجتها - لو مورست في مناخ لا تؤمن فيه كل أطراف العملية السياسية بالقيم الديمقراطية وأهمها ضرورة تداول السلطة ، فإن إجراءات الديمقراطية التي تمثلها الانتخابات ، قد تكون في هذه الحالة بالذات مضادة للديموقراطية ١

ونحن نعرف تاريخياً أن هتلر الزعيم النازي وصل للحكم نتيجة انتخابات ديمقراطية ، ولكنه سرعان ما انقلب عليها وتحول نظامه إلى نظام شمولي مضاد للديموقراطية ، بعد أن قضى

على التعددية الحزبية ، مصادراً في ذلك التعددية التي هي من أبرز مظاهر الديمقراطية .

بالنسبة للحالة الجزائرية بالذات كان زعماء الجبهة الإسلامية قبل الانتخابات وفي أثنائها يصرحون بأنهم بعد أن يؤسسوا الدولة الإسلامية سيقومون بإلغاء الأحزاب السياسية ، لأن الإسلام لا يعرف الأحزاب ولا يعترف بها ، ولعل في هذه التصريحات ما يقسر إقدام الجيش الجزائري على الانقلاب على نتائج الانتخابات ، حتى لا تحول الجبهة الإسلامية النظام التعددي إلى نظام شمولي ديني .

وعودة إلى دراسة جون هيكرمان ونقده العنيف للنظام السياسي الأمريكي على أساس أنه يمانى من المعجز الديمقراطية ، فهو لا يتوانى عن اقتراح بدائل متعددة لنظام انتخاب رئيس الجمهورية الأمريكية بالانتخاب الحر المباشر ، بعد إلغاء نظام المجمع الانتخابي

الذي يراه نظاماً عنيفاً معوقاً للديموقراطية الشعبية الحقيقية .

نظرة على السياسة العربية

في ضوء ما سقناه من ملاحظات مبدئية عن ظاهرة المعجز الديمقراطي ، فإن هناك تساؤلات متعددة حول مظاهر وأسباب المعجز الديمقراطي العربي وتفسيرات مختلفة للظاهرة .

وهذه التفسيرات تتراوح من تفسيرات سياسية واقتصادية واجتماعية وثقافية وهناك تفسيرات شاملة قام بها بعض الباحثين الذين يرون أنه لا يمكن الفصل في الواقع بين السياسة والاقتصاد والاجتماع والثقافة فهذه كلها أنساق متشابكة تشترك جميعاً في إنتاج الظاهرة .

ويذهب أحد الباحثين الأمريكيين (راي تاكليه) في دراسة هامة له إلى أن الحاجة إلى الإصلاح في الشرق الأوسط لم تكن ضرورية وعاجلة أكثر من هذه اللحظة التاريخية .

وفي رأيه أن العالم العربي

يواجه خطر انفجار اجتماعي، وذلك لأنه يواجهه ثورة ديموقراطية ، لأن نصف عدد سكانه على الأقل عمرهم أقل من عشرين عاماً ، وتحتاج المنطقة إلى خلق مليون فرصة عمل في الخمسة عشر عاماً القادمة ، لإتاحة الفرصة لملايين الشباب أن يمارسوا حياتهم العملية ، وهذا يقتضى من الحكومات المربية أن تطبق إصلاحات اقتصادية من شأنها أن تدفع بالنمو الاقتصادي إلى الأمام من خلال تنمية الاستثمار والتجارة .

غير أنه لا يمكن تحقيق ذلك بغير تحديث سياسى ، وينبغى أن نضع فى الاعتبار الشروط المبدئية اللازمة لتحقيق تحول ناجح إلى نظام السوق ، مثل سيادة القانون والمحاسبة والشفافية ، باعتبارها مكونات رئيسية لى نظام سياسى ديموقراطى .

هذا مجرد نموذج من تشخيص بعض الباحثين الأجانب لضرورة التحول الديموقراطى ، غير أن الموضوع يستحق أن نعالجه

بصورة أعمق ، ومن خلال تطبيق منهج تكاملى ، لى نصل إلى تفسير موضوعى لظاهرة العجز الديموقراطى العربى ، من خلال الاستعراض النقدى لعدد من أبرز النظريات المربية والأجنبية التى حاولت أن تنفذ إلى صميم الظاهرة .

(5) التحليل الثقافى لأسس الديموقراطية .

هناك إجماع بين الباحثين على أن النزعة الديموقراطية أصبحت تسود العالم ، وخصوصاً بعد سقوط الاتحاد السوفيتى ، وتحول عديد من النظم السياسية الشمولية فى أوروبا الشرقية إلى الديموقراطية ، وقد صدق أحد الباحثين حين قرر فى كتاب هام له عنوانه " إعادة اختراع السياسة " بأن الشعوب فى أوروبا الشرقية كان عليها أن تتعلم كيفية ممارسة الديموقراطية من جديد ، بكل ما تنطوى عليه من قيم ثقافية واجتماعية ، بعد عقود ممتدة من الشمولية التى قهرت إرادة الجماهير .

ويلاحظ بعض المفكرين أن النزعة للحرية ورفض القهر قد يكون موجوداً بشكل شبه غريزى فى النفس الإنسانية فى كل مكان ، إلا أن الديموقراطية كنظام سياسى لا يمكن أن تخلق نفسها من العدم ، بل لابد لها لى تقوم وتترسخ على أسس صحيحة أن تتوافر مجموعة من المتطلبات المبدئية الثقافية والاجتماعية والاقتصادية ، بالإضافة طبعاً إلى الإرادة السياسية لدى النخب المؤثرة ولدى الجماهير معاً فى الانتقال من الشمولية والسلطوية إلى الليبرالية والديموقراطية .

وهناك - كما يرى أغلبية الباحثين - أسس للديموقراطية تمثل منظومة متكاملة تتألف من مفردات أساسية إن لم تتوفر لا يمكن القول أن النظم السياسى ديموقراطى .

أسس الديموقراطية

وقد أجمل بعض الباحثين المفردات أو الأسس التى تشكل منظومة الديموقراطية

في عشرة مبادئ وسنرى أن هذه الأسس لا يمكن إعمالها في التطبيق إلا إذا توافرت شروط مبدئية سياسية واجتماعية وثقافية واقتصادية.

ونريد أن نطبق منهجية التحليل الثقافي بالنسبة لكل أساس من هذه الأسس لكي نرى هل يمكن تطبيقها في المجتمع العربي أولاً .

الأساس الديمقراطي الأول هو مبدأ السيادة للشعب .

وقد يبدو هذا المبدأ بديهياً باعتبار أن أحد التعريفات الذائعة للديموقراطية التي تنسب إلى إبراهيم لينكولن " إنها هي حكومة الشعب التي يؤسسها الشعب وتعمل لصالح الشعب".

غير أن هذا الأساس كان محل نزاع في المجتمع العربي ، ذلك أن التيار الإسلامي السياسي الذي يرفع شعار أن "الإسلام هو دين ودولة" لم يقبل هذا الأساس الذي ينتمي تاريخياً للتراث الليبرالي ، وضد مبدأ السيادة للشعب

رفعت الجماعات الإسلامية السياسية شعار "الحاكمية لله" وهم يقصدون بذلك أن الحكم تنص عليه آيات القرآن الكريم ، وليس على البشر سوى تنزيلها على الواقع بدون أي تدخل منهم ، بل إن بعض الجماعات الإسلامية ترى أن لفظ "المشرع" الذي يستخدم في القانون الوضعي والفقه الدستوري ، ويقصد به الهيئات المنوط بها عملية التشريع بحكم الدستور والقانون ، مسألة ضد الدين ، لأن كلمة المشرع ينبغي أن تقتصر على الله سبحانه وتعالى دون غيره من البشر .

ونحن نعرف أن هناك صراعاً فكرياً ضارياً بين أنصار الدولة المدنية العربية الذي يرون ضرورة الفصل بين الدين والدولة ، على أساس أن هذه الدولة ينبغي أن تقوم على أساس التشريع الوضعي ، وليس على أساس الفتوى ، كما تدعو هذه الجماعات الإسلامية التي تريد في الواقع تأسيس دولة دينية على انقاض الدولة المدنية العلمانية .
الراهنه .

وقد حاولت بعض الدساتير العربية وأبرزها الدستور المصري أن تتجاوز هذا الخلاف ، بإبتداع نص دستوري يقرر أن مبادئ الشريعة الإسلامية هي المصدر الرئيسي للتشريع ، غير أن أنصار الجماعات الإسلامية يحذفون - في مجال الجدل - كلمة "المبادئ" ويريدون أن يطبقوا أحكام الشريعة الإسلامية بتفصيلاتها بالكامل ، وحسب تفسيرهم هم للنصوص الدينية . وهذا التفسير - في بعض الحالات - قد يمرض الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي والثقافي للخطر الشديد ، وتفسيراتهم التي تزعم أن فوائد البنوك إنما هي ربا محرم ، ويمكن - لو طبقت - أن تهدم النظام الاقتصادي السائد ، بل يمكن أن توقف حركة التعامل الاقتصادي مع العالم تصديراً واستيراداً ، وذلك لأن النظام الاقتصادي العالمي يقوم أساساً على الفوائد .

ويمكن لتفسيراتهم الجامدة أن تؤثر على وضع

الأقليات في المجتمع العربي ، بحكم أنهم يجترون مواقف قديمة للدولة الإسلامية مضي عهدها وانتضى زمانها مثل مسألة فرض الجزية على غير المسلمين ، كما أن تفسيراتهم فيما يتعلق بوضع المرأة في المجتمع قد يؤدي إلى الجمود الاجتماعي ، وامتثال التطور الثقافي في دوائر فكرية ومصلحية بالغة المحافظة والرجعية ، ومن ثم تحتاج إقامة النظام الديمقراطي إلى حوار فكري فعال بين أنصار مختلف التيارات الأيديولوجية في المجتمع العربي للوصول إلى توافق حول هذه المسائل الأساسية التي أشرنا إليها .

والأساس الثاني من أسس الديمقراطية أن الحكومات ينبغي أن تتشكل بناء على رضا المحكومين ، وهذا الأساس هو في الواقع لب مسألة شرعية : إنظم السياسية ، فالنظام السياسي الذي يتمتع بالشرعية هو بكل بساطة النظام الذي يفلق رضا غالبية المواطنين .

ومن الجلي أن هذا

الأساس الضروري من أسس الديمقراطية يمثل في التطبيق عقبة كبرى ذلك أن النظم السياسية العربية شمولية أو سلطوية تمرست خلال النصف قرن الماضي بتشكيل حكومات لا تعكس رضاء المحكومين ، بل على العكس هي حكومات - هي غالب الأحيان - فرضت فرضاً على المواطنين وهي لا تتغير بسهولة ، حتى لو عبر المواطنون بصورة مباشرة أو غير مباشرة عن عدم رضائهم عنها .

بل إنه في حالات عديدة وفي مجتمعات عربية متعددة مثل مصر والأردن والمغرب والجزائر قامت هيئات جماهيرية شعبية اتصمت بالعنف الشديد - هي بعض الأحيان - ضد الحكومات التي مارست القهر السياسي والقهر الاقتصادي على المواطنين ، ومع ذلك لم تغير النظم السياسية السائدة طريقته في فرض الحكومات المكروهة شعبياً على الناس .

وربما كان النظام السياسي المغربي في عصر

الملك الحسن هو الاستثناء على القاعدة ، فقد أراد الملك الأريب أن يواجه الاستياء الشعبي من الحكومات المفروضة على الناس والتي تميزت ممارساتها بالقهر السياسي العنيف للجماهير ، وبالفساد في نفس الوقت وإفتقار الناس نتيجة حصول الطبقات البرجوازية الحاكمة على القدر الأكبر من الدخل القومي ، ولذلك ابتدع الملك نظام التوالى السياسي ودعا حزب المعارضة على المقرب (الاتحاد الاشتراكي) لكي يشكل الحكومة ، واستمرت التجربة سنوات ثم أقيمت بعد أن فشلت - بطبيعة الأحوال - في حل المشكلات الجسيمة التي خلفتها الحكومات المفروضة السابقة ، ويعد هذه التجربة عاد النظام السياسي المغربي إلى صيغة الحكومات المفروضة مرة أخرى مع تطبيق نوع من المرونة السياسية وتبدو الصعوبة البالغة في تطبيق هذا الأساس الجوهرى من أسس الديمقراطية في أنه لو خضعت النخب السياسية

الحاكمة لمييار رضا المحكومين في تشكيل الحكومات ، فإن ذلك يعني عملياً التنازل الطوعي من القدر الأكبر من النفوذ السياسي والامتيازات الطبقية الصارخة التي يتمتع بها أعضاؤها .

والى الآن لا يبدو أن النخب السياسية الحاكمة العربية مستعدة للتنازل الطوعي عن نفوذها السياسي وامتيازاتها الطبقية كما حدث في اليابان - على سبيل المثال - حين قررت النخبة السياسية الحاكمة التنازل عن امتيازاتها في سبيل خلق اليابان كدولة عظمى متقدمة تستطيع أن تدخل بكل جسارة في سباق الأمم .

وإذا انتقلنا إلى الأساس الثالث من أسس الديمقراطية وهو تطبيق حكم الأغلبية ، لأدركنا أننا بصدد عقبة كبرى ليست في النظرية ولكن في التطبيق !

ذلك أنه جرت العادة في عديد من البلاد العربية على تزيف الانتخابات سواء كانت

انتخابات تقوم على التنافس حول مقعد رئيس الجمهورية أو تقوم على نظام الاستفتاء وقد شهدنا الأمثلة المشهورة في حصول الرئيس الحاكم على نسبة تصل إلى ٩٥٪ أو ٩٩٪ من أصوات الناخبين وفي الحالة العراقية حصل الرئيس السابق صدام حسين على نسبة ١٠٠٪ من أصوات الناخبين !

ومعنى ذلك أن مسألة الأغلبية غالباً ما تزيف بصورة مباشرة أو غير مباشرة سواء بالنسبة لرئيس معين أو بالنسبة لحزب سياسي واحد أو حتى لحزب سياسي رئيسي تدور حوله أحزاب سياسية معارضة تقوم في الواقع بدور "الكومبارس" بلغة السينما في مواجهة "البطل" أو "النجم" أو الزعيم الملهم !

ونصل بعد ذلك إلى الأساس الرابع من أسس الديمقراطية وهو ضرورة احترام حقوق الأقليات ، وإذا نظرنا للفكر السياسي العربي في هذا المجال سنكتشف أنه فشل فشلاً ذريعاً في صياغة نظرية قومية عامة للتعامل مع

الأقليات غير العربية في المجتمع العربي ، ذلك أنه لدينا أقوام غير عرب مثل الأكراد في العراق والمارونيين في لبنان والبربر في المغرب والجنوبيين المسيحيين في جنوب السودان ومع ذلك يمكن للأمانة التاريخية أن نعترف لبعض النظم السياسية العربية بنجاحها النسبي والمؤقت في التعامل مع مشكلة الأقليات ، حدث ذلك في عهد صدام حسين حين في لحظة ما وافق على خطة حكم ذاتي للأكراد ثم انقلب عليها وحدث ذلك بالنسبة للنظام السياسي السوداني في عهد الرئيس نيميري حين وافق على الحكم الذاتي للجنوب ثم انقلب عليه .

ومعنى ذلك أن النظم السياسية العربية لم تتجح حتى الآن في التعامل مع الأقليات غير العربية بصورة ديمقراطية صحيحة ، وتطبيق دقيق للمواثيق الدولية في هذا المجال .

ما سبق ليس سوى عينة ممثلة لأسس الديمقراطية ، غير أنه أمامنا من بعد

مناقشات شتى لابد أن تدور حول ضمان حقوق الإنسان الأساسية ، وتنظيم الانتخابات الحرة العادلة والمساواة أمام القانون ، وأسس أخرى تحتاج لتحليل نقدي دقيق .

(٦) الديمقراطية وحقوق الإنسان .

أن الأوان لنختم هذه الجولة من المقالات عن الديمقراطية بمختلف جوانبها وتحدياتها وإشكالياتها الاقتصادية والثقافية ، صحيح أن الديمقراطية أصبحت الآن الشغل الشاغل للسياسيين والمثقفين ومؤسسات المجتمع المدني في كل أقطار العالم بلا استثناء ، غير أن هناك مشكلات وظواهر غيرها تستحق أن نلتفت إليها ، قبل أن نمسك مرة أخرى إلى مشكلات الديمقراطية العربية من وجهة نظر الذات وهي عيون الآخر ، ونعني على وجه التحديد من وجهة النظر العربية التي إن تبنت المنهج النقدي يمكن أن تصل إلى التشخيص الدقيق للسلبيات ، ومن المنظور الغربي الذي

يستطيع - بحكم زاوية النظر التي ينظر منها - أن يكتشف زوايا خفية وجوانب غير ظاهرة من المشكلة ، تستحق التأمل .

لماذا حقوق الإنسان ؟

ولعل السؤال الذي ينبغي إثارته منذ البداية هذا الربط بين الديمقراطية وحقوق الإنسان ؟

في الإجابة على هذا السؤال الهام نستطيع أن نحيل أساساً إلى الظاهرة التي تملأ الدنيا وتشغل الناس ونحن في بداية الألفية الثالثة ، وهي ظاهرة العولة ، والعولة لها - كما أكدنا مراراً من قبل - تجليات سياسية واقتصادية وثقافية واتصالية .

والتجليات السياسية للعولة تمثل في شعارات ثلاثة : الديمقراطية والتعددية واحترام حقوق الإنسان . وليس غريباً أن تتصدر الديمقراطية شعارات العولة السياسية فنحن نعيش في حقبة تحول تاريخي من الشمولية والسلطوية إلى الليبرالية و الديمقراطية ،

ومن المؤكد أن سقوط الاتحاد السوفيتي ودول الكتلة الاشتراكية المدوى كان من بين العوامل الأساسية التي عجلت بانتشار ما أطلق عليه صمويل هنتجتون "الموجة الثالثة للديموقراطية" والدعوة لاحترام التعددية بكل صورها والتأكيد على إيجابيات "التنوع الإنساني الخلاق" - إذا استخدمنا لغة اليونسكو في الكتاب الشهير الذي أصدرته منذ سنوات بنفس العنوان - مرده إلى أن الشمولية نزعت تاريخياً إلى محو التعددية ومحاربتها في سعى الدول الشمولية ومثالها البارز كان الاتحاد السوفيتي السابق ، إلى التوحيد القسري للقوميات والأعراق المتعددة في بوتقة دولة واحدة وعدم الاعتراد بالخصوصيات الثقافية .

ومن ناحية أخرى ترتبط الدعوة العالمية لاحترام حقوق الإنسان بالمظالم الجسيمة التي لحقت بشعوب متعددة في ظل القهر السياسي الذي مارسه الدول الشمولية ، والتي كانت تغرق حقوق

الإنسان السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية بشكل منهجى ، بالرغم من احتياجات الدول الديمقراطية .

المجتمع الديمقراطي .

والمجتمع الديمقراطي - بحسب التعريف - هو المجتمع الذى يقوم على التعددية والحكومة فيه ليست سوى منظمة واحدة تتفاعل مع منظمات عديدة أخرى مثل الأحزاب السياسية والمنظمات غير الحكومية ، وهذه المنظمات - بحسب الأصل - لا تعتمد فى وجودها أو شرعيتها على الحكومة .

وهذه المنظمات غير الحكومية التى أصبح يشار إليها الآن بمنظمات المجتمع المدنى - سواء على المستوى المحلى أو القومى - تقوم بأدوار أساسية فى مجال التوسط بين الأفراد والشبكات المعقدة للحكومة بفروعها المتعددة وهى أهم من ذلك تقوم فى مجال التنمية بأدوار لا تنهض بها الحكومات بالضرورة ، مما يتيح للأفراد

فرص ممارسة حقوقهم والقيام بواجباتهم .

والمجتمع الديمقراطي الذى يحرص على تقنين حقوق المواطنين وتحديد مسئولياتهم فى نفس الوقت هو - فى النظرية - مجتمع الحريات الأصيلة ، ذلك أنه يضمن بالدستور والقانون حرية التعبير وحرية التفكير وحرية العقيدة وحرية التنظيم ولا شك أن حرية التعبير تقف على رأس هذه الحريات جميعاً لأنها - كما يقرر بعض الباحثين - هى شريان الحياة الأساسى لأى ديمقراطية .

ومرد ذلك إلى أنه فى مجال الحوار والنقاش ، وهى مجال التصويت فى الانتخابات وهى مجال التجمع والاحتجاج والسعى لتحقيق العدل للجميع ، لا بد من ضمان حرية التعبير لكافة طوائف المجتمع بغير تمييز .

وهناك فى المجتمع الديمقراطي يقين مبنه أنه من خلال الحوار والنقاش المفتوح والجدل يمكن الوصول إلى الحقيقة غير أن هذا

الحوار والنقاش يحتاج - ونحن نتنقل من نموذج المجتمع الصناعى إلى نموذج مجتمع المعلومات العالمى - إلى الشفافية وحرية تداول المعلومات ، وحق كل مواطن فى الحصول على المعلومات مجاناً وفى أى وقت ، وهذا يؤكد الحقيقة التى مفادها أن مجتمع المعلومات العالمى لا يمكن اختزاله فى تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، ولا فى الحكومة الإلكترونية - كما يشاع فى بعض البلاد العربية - ولكنه لا يمكن أن يتحقق إلا مع وجود ديمقراطية حقيقية فى ضوء مبدأ حرية تداول المعلومات .

والمجتمع الديمقراطي ينظر للأفراد باعتبارهم مواطنين وليسوا رعايا كما هو الحال فى المجتمع الشمولى أو السلطوى . مواطنين لهم حقوق ولكن عليهم مسئوليات فى نفس الوقت .

وهيما يتعلق بحقوق الإنسان التى نصت عليها معاهدات متعددة بدأت بالإعلان العالمى لحقوق الإنسان الصادر عام ١٩٤٨ ،

لوحظت في السنوات الأخيرة محاولات متعددة من قبل منظمات دولية وغيرها لتوسيع إطارها بالإضافة إلى الحق في الكلام وحرية التعبير ، والمساواة أمام القانون ، حاولت هذه المنظمات التأكيد على الحق في العمل والحق في التعليم والحق في التمتع بالثقافة الخاصة التي قد ينتمى إليها بعض المواطنين ، وإذا كان توسيع نطاق حقوق الإنسان بهذه الصورة اتجاه محمود ، إلا أنه قد يؤدي إلى التقليل من مركزية حقوق الإنسان التقليدية .

الديموقراطية والمساواة :-

غير أن الرابط الوثيق بين الديمقراطية وحقوق الإنسان يدفعنا إلى إدماج عديد من مفردات الديمقراطية تحت العنوان العريض لحقوق الإنسان .

ولعل أولى المبادئ التي تنطبق عليها ذلك هو مبدأ المساواة أمام القانون ، وهذا المبدأ من صميم الديمقراطية لأن من شأن

إعماله بصورة شاملة عدم التمييز الطبقى بين المواطنين على أساس الفنى أو الفقر ، وعدم التمييز السياسى بين أهل السلطة والمواطنين العاديين .

والمساواة أمام القانون مبدأ يظهر وكأنه وضع مثالى تحاول كافة المجتمعات المعاصرة تحقيقه والوصول إليه . ذلك أنه حتى في بلاد ديموقراطية مثل الولايات المتحدة الأمريكية نجد هناك شواهد تؤكد تقنين عدم المساواة أمام القانون ! والشاهد على ذلك جرائم "أصحاب الياقات البيضاء"

ويقصد بهم كبار رجال الأعمال ومديرى الشركات الذين يرتكبون جرائم تخالف القواعد المهنية ، ومع ذلك حين يتم ضبطهم لمخالفتهم للقوانين فهم لا يدخلون السجن ، لأنهم نجحوا في أن يحولوا - بالقانون - عقوبات السجن إلى غرامات مدنية يدفعونها ، وقد كشف عن هذه الظاهرة عالم الإجرام الأمريكى الشهير "إدوين سذر لاند" في كتابه المعروف

"جرائم أصحاب الياقات البيضاء" . وفي بداية عملى كباحث بالمركز القومى للبحوث الاجتماعية والجنائية عام ١٩٥٧ أعددت بحثاً في الموضوع نشر من بعد في كتابى "دراسات في السلوك الإجرامى" الصادر عن دار الفكر العربى عام ١٩٦٢ .

وأياً ما كان الأمر فيمكن القول إن مبدأ المساواة أمام القانون لا يطبق باتساق في المجتمعات العربية ، وذلك لأنه في الدول السلطوية - أياً كان نظامها - يستطيع أعضاء النخب السياسية الحاكمة والنخب الاقتصادية الإفلات بذرائع شتى من تطبيق القانون ، ومن ثم يمكن القول أن تمام عملية التحول الديموقراطى في العالم العربى لابد أن يشهد بالضرورة عمالاً لبداً المساواة أمام القانون .

غير أن المساواة أمام القانون يقتضى بدهاء تطبيق مبدأ سيادة القانون ! وليس هذا هو الحال في عديد من البلاد العربية ، بعضها منصوص فيه على مبدأ سيادة

القانون وهناك التقنيات المعلقة والمحاكم بكافة درجاتها غير أن الدولة السلطوية تستطيع بإرادة منفردة من حكامها تجميد الوضع القانوني، والحكم على المواطنين ضد الشرعية القانونية وهي غيبة تامة لسيادة القانون .

وهناك بلاد عربية أخرى ليس فيها فصل واضح بين السلطات التنفيذية والقضائية والتشريعية، وليس فيها نظام قضائي حديث، بما ينطوي عليه من تعدد مراحل التقاضي من محاكم ابتدائية إلى محاكم استئنافية إلى محاكم نقض وبالتالي فمبدأ سيادة القانون لا يمكن تطبيقه بالشكل المعترف به دولياً .

ومما لا شك فيه من ناحية أخرى أن وجود قيود دستورية على سلوك الحكومات مسألة تدخل في صميم الديمقراطية وحقوق الإنسان، وذلك لأن الحكومات لو كانت ستمثل في علاقاتها بالمواطنين وهي مطلقة السراح بغير حدود أو قيود أو رقابة، فإنها - كما يحدث في كثير

من الأحيان - قد تخرق حقوق الإنسان وقد تتجاوز في استخدام صلاحياتها، وقد تتعسف في استخدام السلطة. واحترام حقوق الإنسان فيه ضمانات للتعددية الاجتماعية والاقتصادية والسياسية في المجتمع، وقد سبق أن أشرنا إلى أن التعددية بكل أنواعها هي جوهر أي نظام ديمقراطي، يبقى أن نشير إلى القيم الديمقراطية الأصيلة، والتي يدونها لا يمكن للنظام الديمقراطي أن يكتمل، لأن الديمقراطية - كما سبق أن أشرنا من قبل - ليست مجرد إجراءات تتمثل في صندوق الانتخابات، ولكنها هي المقام الأول قيم أساسية .

وهناك اتفاق بين الباحثين أن أهم هذه القيم هو التسامح الذي يؤدي إلى قبول الآخر والتعاور معه، وأيضاً ضرورة التحلي بالروح العملية، والتركيز على الفعل وليس على مجرد الكلام كما أن التعاون بين كافة أطراف المجتمع ضرورة لتتلاقى ضروب عدم الاستقرار

السياسي في المجتمع والذي قد يؤثر سلباً على التنمية البشرية وتبقى أخيراً أهمية قيمة الاهتمام بصياغة الحلول الوسط لتتلاقى عمليات الاستقطاب السياسي الحادة التي يمكن أن تؤدي في حالتها القصوى إلى سقوط النظام الديمقراطي نفسه، وفتح الباب أمام الحركات المتطرفة، أو العسكريين لتحويل النظام من نظام ديمقراطي إلى نظام شمولي ديني أو نظام عسكري سلطوي .

وقد عانت الدول العربية طوال الخمسين عاماً الماضية من هذه الانقلابات، مما يدعونا إلى التأكيد على أهمية التحول الديمقراطي .

مراجع أساسية :

- ١ - السيد يسين : الوعي القومي المعاصر، أزمة الثقافة السياسية المعاصرة، القاهرة : مركز الدراسات السياسية والاستراتيجية ١٩٩٣ .
- ٢ - السيد يسين : الوعي التاريخي والثورة الكونية، حوار المحاضرات في عالم متغير، مركز الدراسات السياسية والاستراتيجية ١٩٩٦ .
- ٣ - السيد يسين : الإصلاح العربي بين الواقع السلطوي والشموليات الديمقراطية، القاهرة : مبريت ٢٠٠٥ .
- ٤ - السيد يسين : إعادة اختراع السياسة بين الصداقة إلى العداوة، القاهرة : مبريت ٢٠٠٢ .



تمثل

شركة مصر / شبين الكوم للغزل والنسيج صناعة الغزل والنسيج

- وأجهزة مصر الصناعية المتقدمة في هذا المجال - وذلك الحقيقية يؤكدها حجم وتوسعة إنتاجها من الغزل وكذلك الإقبال المطرد الذي يلاقيه إنتاجها من هذه الغزول في أسواق العالم شرقاً وغرباً .
- والشركة تقدر إنتاجها المتطور والمتنوع من الخيوط : السمكة - والمتوسطة - والرفيعة وكلها تتطابق وأرقى المواصفات العالمية .
 - قطن ١٠٠ %
 - الطرف المفتوح : من نمرة ٨ إلى نمرة ١٨ (O.E) .
 - الغزل الحلقي : من نمرة ٢٤ إلى نمرة ٤٠ مسرحة وممشطة مفردة ومزوية للنسيج والتريكو .
 - ومن النمر الرفيعة : من نمرة ٥٠ إلى ٩٤ ممشطة مفردة ومزوية للنسيج والتريكو .
 - خيوط الحياكة : من نمرة ٢٠ إلى نمرة ٩٤ .
 - الخيوط المخلوطة :
 - بوليمستر / قطن ، بوليمستر / هسكوز .
 - من نمرة ١٨ إلى نمرة ٤٠ مسرحة للنسيج والتريكو مفردة ومزوية .
 - خيوط الشانوهات بأنواعها المختلفة .
 - الإكريلك :

وقد أضافت إلى إنتاجها المتميز من القطن والمخلوط والطرف المفتوح خطاً جديداً لإنتاج الآتي :

- * غزل الإكريلك : من نمرة ٢٨ متري إلى ٥٠ نورمال وهى بالك نميج أو تريكو بالنظام الصوفى .
- * غزل الإكريلك / قطن / ٥٠ / ٥٠

وتتوزع أسواق الشركة أسواق أوروبا وآسيا حيث تقوم بتصدير معظم إنتاج مصانعها من خيوط الغزول المختلفة إلى مجموعة دول الاتحاد الأوروبى - وبخاصة دول أوروبا الغربية - وأسواق دول أوروبا الشرقية - وأسواق الولايات المتحدة الأمريكية - كندا - اليابان - تايوان - وسوريا - قبرص - تركيا - لبنان .

الإدارة والمصانع : شبين الكوم
بورقسيا : شيبنتكس .
تليفون : ٣١٤٠٠٠ - ٣١٤٢٠٠ - ٣١٤٣٠٠ (٤٨)

المكاتب :- الإسكندرية ت : ٤٨٣٣١٨٤ - ٤٨٦٥٢٣٦

- القاهرة ت : ٣٥١-٤٩٧

Fax : (048) 314100

كيف تجذب العملاء لزبارة متجرك بالقوة؟ ونكسب المال

دكتور / طلعت أسعد عبد الحميد

أستاذ التسويق والإعلان - كلية التجارة - جامعة المنصورة - عضو جمعية التسويق الأمريكية AMA

على أن الإعلان ينفق على نفسه بنفسه .. فكل جنيه إعلان هو الماكينة التي تنتج مئات الجنيهات في شكل أرباح دائمة لمؤسستك .. ولكن عائداتها لا تظهر إلا على المدى البعيد فالأموال التي تنفقه في ترويج منتجاتك تعود في شكل زيادة مبيعات .

يكفيك أن تدفع عميلك لزيارة متجره كـ
مهما كان المكان الذي تتواجد فيه .. فإن إصرارك على جذب العميل إليه يبنى على قوة إعلانك ووعودك للجذب .. ثم يأتي دورك بعد ذلك بالاحتفاظ .. تحتاج أكثر المتاجر انتشاراً إلى الإعلان مع ذلك لجذب العملاء إليها وتشجيع العميل الحالي للعودة فالإعلان الجيد يزيد من الوعى بالمنتجات ويميز من صورة المتجر ولا يتأثر ذلك إلا إذا كانت وعود الإعلان تميز متجره عن منافسيه .. ولكن كيف يتم ذلك ؟

التخفيضات ...

التخفيضات ...

التخفيضات ...

التخفيضات هي أكثر الوسائل الترويجية استخداماً هذه الأيام في تجارة التجزئة وتقدم بعض المتاجر تخفيضات أسبوعية احتفالاً بالمناسبات المختلفة مما أدى إلى أن يرفض العميل الشراء إذا لم

الإعلان عن متابعه طموح المعلنين وخاصة مع ظروف المنافسة الضارية التي تشهد السوق .. زادت الأعباء على مخططي حملات تنشيط المبيعات .. وأصبح عليهم من الضروري مواكبة التقدم والتصرف على الأسس العلمية الصحيحة في تخطيط هذه الحملات في إطار تجارب النجاح السابقة .. ومن الضروري لمنشآت الأعمال أن تعلم مقدماً أن كل ما تنفقه على وسائل التنشيط يجب أن يعطى العائد المناسب للتكلفة والجهد .. ولا يتمنى ذلك إلا إذا أصرت المنشأة من خلال التخطيط المنظم على البحث في تحقيق أقصى استفادة ممكنة من تلك الجهود باختيار السوق المناسبة والوقت المناسب والرسالة المناسبة ، وكذلك اختيار التشكيلة المناسبة وكذا اختيار التشكيلة المناسبة التي تضمن أعلى عائد ممكن من خلال أقل ميزانية ممكنة .

ومما لا شك فيه أنك تبحث من كل قلبك ليس فقط أن تتواجد في نفوس المتعاملين .. ولكن عليهم أيضاً أن يشتروا منتجاتك .. ولكن في ظل عالم المنافسة الرهيب فإن كل مقاييس التميز يجب أن تحيط بإعلانك وعروضك حتى تجتذب عميلاً دائماً .

ويؤكد رجال الإعلان دائماً

■ الإنفاق على وسائل تنشيط المبيعات ضعف المنفق على الإعلان .

■ ليس المهم أن تتواجد فقط في نفوس المتعاملين .. ولكن عليهم أيضاً شراء منتجاتك .

■ تنتشر المهرجانات في كافة أنحاء العالم في أشكال مبدعة .

■ من الأفضل وضع سعر التخفيض إلى جانب السعر الأصلي .

تنامى حجم الإنفاق على وسائل تنشيط المبيعات بشكل كبير لتصل إلى ما يزيد على ضعف المنفق على العملية الإعلانية .. ولكن ما زال العائد من هذه الجهود لا يقابل حجم الإنفاق ، فضلاً عن الاستخدام الخاطئ من جانب الشركات للكثير من هذه الأدوات ... وبين التجربة وخلق العادة تسمى منشآت الأعمال إلى اتباع مجموعة متعاظمة من الوسائل لتنشيط المبيعات .. وقد شهد السوق أخيراً تزايداً في هذه الأدوات لتتعدى الأدوات التقليدية المعروفة ولتصبح العمل الرئيسي للمديد من الوكالات الإعلانية المتخصصة .. مع استخدام الحاسبات .. وتعدد الوسائل الإعلانية .. وعجز مخصصات

ليس لديهم مهارات في الحساب .. وعلى ذلك فمن الأفضل وضع سعر التخفيض إلى جانب السعر الأعلى .

كتابة الأسعار قبل وبعد التخفيض وسيلة فعالة لجذب انتباه المستهلك إلى السعر ونحن نستخدم بطاقة بيضاء بالسعر الأصلي وبطاقة حمراء مكتوب عليها خاص لسعر التخفيض فعندما تعرض منتجاً بسعر مخفض يكون عليك ذكر سعره الحقيقي حتى تثبت أنه أغلى من سعره الترويجي حتى لا تقع تحت طائلة القانون .

قدم هدايا مع المشتريات .

تقديم الهدايا مع المشتريات .
GWP. GIFT WITH PUR-
CHASE

هي طريقة أخرى للتخفيض لمنصف معين بأن تباعه بسعره الكامل وتعرض صنف آخر معه مجاناً وعادة ما ترتب تلك العروض مع المورد فالمعملاء يحبون فكرة الحصول على شئ بما يسمى فوق البعثة .

ويمكن استخدام طرق إبداعية لتقديم التخفيضات مثل تغليفة الأسعار بورق يرفعه المستهلك ليعرف السعر في شكل مفاجأة أو تقديم التخفيضات بشكل فوري أثناء وقت الذروة لوجود العملاء ... وغيرها من الأشكال الإبداعية التي تجعل التسوق ممتعاً .



فإن تخفيض السعر بهذا الشكل يجذب العميل .

والتخفيضات تفيدك إذا كنت في حاجة مفاجئة لزيادة حجم الميولة كما تستخدم بعض المتاجر هذا النوع من الترويج لاجتذاب عملاء جدد أو لجذب العميل الموجود فعلاً .. وإذا كان التخفيض منتظماً في المواعيد فإن العميل سينتظر التخفيض ..

والتوقيت أمر حيوي جداً في التخفيضات فإذا امتدت مدة التخفيض سيحس المستهلك بعدم الحاجة إلى الإسراع بالشراء وربما يؤجل الشراء حتى ينساء تماماً فالفضل أن يكون هناك عدد محدد من الأيام مخصصة للتخفيض مع هدية لأولئك الذين يأتون مبكراً وترسل بعض المتاجر بريداً لعملائها المفضلين الموجودين في قائمة العملاء .. ويمرضون عليهم ذلك قبل بدء التخفيض بيوم أو يومين كافتتاح رئيسي قبل إعلان التخفيض للجمهور .

عروض تخفيض الأسعار .

تقدم الأسعار الترويجية عادة على أصناف محددة أو على خطوط منتجات ولجذب الانتباه .. عادة ما يقدم الموردون أسعاراً خاصة على منتجاتهم سامحين لتجار التجزئة بتقديم تلك الخطوط بأسعار مخفضة .. ويمكن وضع علامات بتمسية التخفيض على البضائع .. وينصح أحد أصحاب المتاجر الناجحة بأنه علينا ألا ننسى أن معظم العملاء

يكن هناك تخفيضات .. وتعلم العملاء أيضاً أوقات التخفيضات وينتظرونها ويرفضون الشراء في غير أيام التخفيضات .

طاولات خارج المتاجر وحولها في مهرجانات جميلة .

تحتاج بعض المتاجر إلى تقديم عروضاً لتصفية مخازنها من البضاعة الراكدة وهي عادة تلك المروض المرتبطة بنهاية الفصول كالشتاء والصيف .

وتتشر المهرجانات في كافة أنحاء العالم في أشكال مبدعة .. حيث تقيمها المتاجر في الشوارع المحيطة بها .. فتنتشر طاولات في الخارج المتجر وتعرض عليها البضائع بأسعار مخفضة على أمل أن يكون المناخ مناسباً للتخلص من البضائع التي لسنا في حاجة إليها وتخفيض الأسعار عدة مرات مع مرور الأيام وفي النهاية تتبرع تلك المؤسسات بالباقي ليهوت الأيتام ولأغراض الإحسان .

مكان المنتجات مخفضة السعر داخل متجرك .

تمودت بعض المتاجر أن تخصص مكاناً في داخل المتجر للتصفية ولكن وجدنا أن البضائع لا تذبو جذابة إلا إذا عرضت كمية كبيرة من صنف واحد .. وتخفيض بعض متاجر التجزئة سعر المروضات حتى تتخلص من البضائع حيث أن تلك البضائع يمكن الحصول عليها بسعر مخفض من الموردين .. وعلى ذلك

دوافع ومشكلات استخدام أجهزة الصرف الآلى فى البنوك التجارية المصرية

«دراسة ميدانية
فى منطقة

القاهرة الكبرى»

إعداد الباحث

أشرف محمد إبراهيم موسى

محلل اتصالي بالبنك الأهلي المصري

محتويات البحث

- ١ - مقدمة .
 - ٢ - الدراسات السابقة .
 - ٣ - فروض الدراسة .
 - ٤ - أهمية الدراسة .
 - ٥ - أهداف الدراسة .
 - ٦ - مجتمع الدراسة .
 - ٧ - محددات الدراسة .
 - ٨ - اختبار الفروض والتحليل الإحصائي .
 - ٩ - نتائج الدراسة .
 - ١٠ - توصيات الدراسة .
 - ١١ - قائمة المراجع .
 - ١٢ - قائمة الاستقصاء .
- ملخص الدراسة :**

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على دوافع ومشكلات استخدام الصراف الآلى فى البنوك المصرية واعتمدت الدراسة على استمارة استقصاء على غرار نموذج ليكرت مؤلفة من ٤٤ عبارة لقياس الدوافع والمشاكل ومستوى الرضا وسبعة عوامل ديموجرافية متعلقة بالنوع والعمر والدخل وطبيعة العمل وعدد سنوات الاستخدام ومتوسطه الشهري والمستوى التعليمي . ولتحليل نتائج

الدراسة فقد استخدم برنامج SPSS لاستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ، واختبار الفروض فقد تم استخدام الأسلوب الإحصائي (ANOVA) وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :-

١- إن توافر الخدمات التي يوفرها الصراف الآلى على مدار الساعة ، وتجنب الازدحام وانتظار الدور داخل البنك قد شكلا أهم الدوافع لاستخدام الصراف الآلى .

٢- لا يوجد اهتمام من قبل العملاء بتمدد الخدمات التي يقدمها الصراف الآلى .

٣- العملاء بصفة عامة راضون عن الخدمات المصرفية التي يقدمها الصراف الآلى وبمتوسط حسابي ٣,٧٦ .

٤- أهم المشاكل التي تواجه العملاء عند استخدام بطاقة الصراف الآلى هي تعطل الأجهزة .

٥- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين دوافع الأمان ، وتمدد الاستخدام من

ographic variables.

- * We come up some recommendation to the Egyptian commercial bank to improve the services of the ATM according to the main findings of the study .

مقدمة :-

شهد العقدان الأخيران تطورات تكنولوجية كثيرة أحدثت تأثيراً كبيراً بطريقة أو بأخرى فى قطاعات النشاط الاقتصادى المختلفة ، ومن بينهما القطاع المصرفى. ولما كسبت تلك التطورات التكنولوجية ولمواجهة منافسة بعضها لبعض أو المنافسة بينها وبين غيرها من مؤسسات التمويل الأخرى لجأت البنوك إلى التوسع فى خدماتها المصرفية من حيث تقديمها وتوزيعها ، بالإضافة إلى توزيع الخدمة المصرفية من خلال فرع البنك bank branch استخدمت ماكينات الصرف الآلى ، وتحويل الأموال إلكترونياً عند نقطة البيع pos ، والبنك التليفونى Telephone banking والإلكترونى الشخصى Pc banking ويرتوكـ wireless التطبيقات اللاسلكية application protocol (wap)

إحصائية فى درجة رضا العملاء عن الخدمات المصرفية التى يقدمها الصراف الآلى تعزى إلى المتغيرات الديموجرافية .

Abstract

The aim of This Study is to investigate the consumers motives and problem in using the Automatic Teller Machine (ATM) in Egyptian Commercial Banks . 44 Statement according to likert type scale were used to measure the consumers motives , problem and satisfaction toward (ATM) , 7 demographic variables were used to measure the relation ship between such variables and the motives , problem and satisfaction .

The SPSS package were used to analyze the rustle of the study , the mean and the standard deviation were used to for analysis and one way ANOVA were used to test the study hypothesis . result of the Study were :-

- * The availability of ATM services was The main motives of using it
- * Good satisfaction level was founded about ATM services .
- * Less important was given for using ATM for Many services .
- * It was founded that some relationship is existing between some of the study variables and the dem-

جـهـة والعوامل الديموجرافية من جهة أخرى .

٦- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى دوافع السرعة ترجع إلى متغير النوع (ذكر ، أنثى) .

٧- وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى السرعة والدقة تعزى إلى درجة التعليم والمهنة والدخل وعدد سنوات ومبرات الاستخدام

٨- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى دوافع سهولة الاستخدام ترجع إلى متوسط عدد مرات الاستخدام .

٩- وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى دوافع سهولة الاستخدام تعزى إلى النوع والسن ودرجة التعليم والمهنة والدخل وعدد سنوات الاستخدام .

١٠- وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى مشكلة صعوبة الاستخدام تعزى إلى المتغيرات الديموجرافية .

١١- وجود فروق ذات دلالة

والانترنت المصرفي (Inter-net banking) (١).

ولما كان المصارف الآلي هو أحد هذه المجالات التي ظهرت نتيجة التقدم في المجالات التكنولوجية الإلكترونية والتي أصبحت الأوسع انتشاراً والأكثر استخداماً من قبل كافة المستهلكين ، فقد أصبح دراسة هذا النشاط المصرفي ضرورة ملحة ، وخاصة من الناحية التسويقية المتعلقة بجمهور المستهلكين النهائيين لمعرفة دوافعهم ومشاكلهم نحو استخدام المصارف الآلي ، وكذلك مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة بواسطته (٢).

ومن هنا وحتى تستفيد البنوك المصرية من مزايا المصارف الآلي وتتغلب على معوقاته ، يكون من المفيد القيام بدراسة كيفية استخدام العملاء له ، ودوافع استخدامهم ، والمشكلات التي تقابلهم عند استخدامه ، وخصائص العملاء الذين يستخدمونه . وهذا ما تسعى الدراسة إلى تحقيقه .

٢- الغرض من الدراسة :

هناك عدد قليل من

الدراسات التي تناولت المصارف الآلي A. T. M. وعلى الرغم من كثرة النماذج التي تناولته ، فإن معظمها مجرد موضوعات عامة عن المصارف الآلي ومزاياه وعيوبه ، وترجع قلة الدراسات العلمية في هذا الموضوع بصفة أساسية إلى جدته على المستويين التطبيقي والأكاديمي .

وقد قام (غنيم ، الإنصاري ، ١٩٩١) (٣) بإجراء دراسة على عينة من العملاء قوامها (١٥٠٠ عميل) استهدفت دراسة سلوك المستهلك فيما يتعلق بمدى قبول وتبني الخدمات المصرفية الإلكترونية الجديدة التي تقدمها البنوك ومنها المصارف الآلي والبنك التليفوني ، وقد خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها أن خدمة المصارف الآلي أكثر انتشاراً بين المستهلكين من خدمة البنك التليفوني ، وقد وجد أيضاً من استخدام أسلوب تحليل التمايز المتعدد لتفسير العلاقة بين المتغير التابع (استخدام / عدم استخدام المصارف

الآلي والبنك التليفوني) وبين المتغيرات المستقلة (الجنسية ، الحالة الاجتماعية ، المستوى التعليمي ، الدخل ، السن) أن السن والدخل هما أهم العوامل التي تصنف مستهلكي خدمات المصارف الآلي .

أما دراسة (Catherine ، 1999) (٤) والتي كانت تهدف إلى معرفة دوافع الأفراد في البنوك لاستخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة ومدى مناسبة هذه التكنولوجيا لسلوك العملاء . فقد خرجت هذه الدراسة بالعديد من النتائج كان أهمها أن دوافع استخدام الآلية في الأعمال المصرفية هي ضيق الوقت بالنسبة للعملاء ، توفير الأموال طول اليوم ، والاعتماد نحو التعرف على استخدام تكنولوجيا الخدمات المصرفية . وقد أوصت الدراسة بمحاولة تطوير الخدمات التكنولوجية لمواكبة ما يطلبه العملاء .

أما دراسة (David et al ، 1995) (٥) والتي كانت تهدف إلى عما إذا كان عملاء البنوك المختلفين لديهم تفضيلات مختلفة عن التكنولوجيا المستخدمة في الخدمات

المصرفية ، وهل التكنولوجيا أكثر قبولاً لعملاء البنك دون غيرها . وقد قام الباحث بإجراء دراسة على ٤١ بنكاً ، وكانت آلات الصرف الآلى (A.T.M) و أى خدمات تكنولوجيا متاحة فى البنوك موضع البحث هى التى تعبر عن درجات الإشباع فى كل المراحل العمرية . وقد خرجت الدراسة بالعديد من النتائج كان أهمها هو وجود اختلافات عندما تم تحليل البيانات للمجموعات العمرية للعملاء ، فقد اتضح أن ٥٣% من العملاء تحت سن ٣٥ سنة يفضلون الحصول على نقدية من آلات الصراف الآلى أكثر من التعامل مع موظفى الشباك . بينما أكد ٨٢% من العملاء أكبر من ٥٥ سنة أنهم يفضلون الحصول على نقدية من موظفى الشباك . وقد أكد (الخواص ، ١٩٩٧) (٧) فى دراسة له من عوامل اجتذاب العملاء للتعامل مع البنوك التجارية فى مجال الاستثمار ، أن ارتفاع مستوى كفاءة الخدمات المصرفية وسهولة التعامل مع البنوك وسهولة استخدام الوسائل الآلية

وكفاءة وسائل ترويج خدمات البنك هى أكثر العوامل التى تؤثر فى اجتذاب العملاء .

أما دراسة (et.Anderson ، al. 1997) (٧) والتى كانت تهدف إلى التعرف على مدى قبول آلات الصراف الآلى A. T. M بالنسبة لعملاء البنوك ، وما هى خصائص العملاء الذين يستخدمون هذه القناة التوزيعية الجديدة وما هى الأسباب التى تجعلهم يستخدمونها . حيث أكدت على التغير الكبير الذى حدث فى الفترة الأخيرة فى تكنولوجيا الخدمات المصرفية لیتضمن تحقيق ملامة العملاء والعمل على خدمتهم بصورة فعالة وذلك من خلال زيادة عدد الخدمات وأساليب تسليمها باستخدام التكنولوجيا الحديثة ، وأكدت الدراسة أن بطاقات الصرف الآلى من أهم الوسائل التى تبين كيفية قيام التكنولوجيا بتوسيع نطاق عمل البنوك وتحقيق انتشارها لأغراض خدمة العملاء وتلبية كافة احتياجاتهم .

وقد أوضح (Niels, 2002) (2) أنه فى ظل المنافسة الشرسة والمتزايدة والتطور التكنولوجى

فى تقديم الخدمات البنكية المتنوعة والسريعة للعملاء خاصة الخدمات التى تتمتع بدرجة تكنولوجيا عالية . فقد أصبح من الضروري أن تقوم البنوك بتقديم خدماتها لعملائها بأسرع وأدق صورة ممكنة مع توفير إمكانية نقل الخدمة لأقرب نقطة ممكنة للعميل ، ومن ذلك المنطلق أصبح إيجاد قناة توزيع الخدمة أهم كثيراً من الخدمة نفسها ، وأصبح حصول البنك على مساحة كبيرة من سوق الأنشطة المصرفية على قنوات التوزيع التى يستخدمها البنك ، بالإضافة إلى قدرته على تطويرها وإدخال التكنولوجيا الحديثة عليها وكل ذلك يأتى من وراء هدف البنك من إتاحة الخدمة للعملاء لزيادة الدوافع نحو استخدام تلك الخدمات .

أما (شفيق ، الفرير، ٢٠٠٣) فقد قاما بدراسة دوافع ومشكلات استخدام الصراف الآلى فى البنوك الأردنية وقد خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج كان أهمها هو الانتشار الواسع لخدمة الصراف الآلى فى

البنوك الأردنية من أهم دوافع استخدامه وأيضاً أكدت الدراسة أن هناك مستوى جيد من الرضا عن الصراف الآلي، وأيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة (توفر الأجهزة وإمكانية استخدامها لأغراض مختلفة) والمتغيرات الديموجرافية.

وهي دراسة قيمة عن تبني الخدمات الإلكترونية من خلال سلوك المستهلك ومعايير النجاح أوضح (katrakerem)، (2003) أن ظهور الخدمات الإلكترونية بفوائدها العديدة أصبحت محل اهتمام كلاً من الأكاديميين والممارسين والكاتب أيضاً أن جميع التطورات والتغيرات التي لحقت بالبيئة المصرفية خاصة الإلكترونية منها كانت كبيرة. وقد أوضحت الدراسة أن أسباب تبني الأعمال الإلكترونية ومنها الصراف الآلي هي الأمان، السرية، الحرية عند استخدام الخدمة، العمولة الأقل وتوفير الوقت بالإضافة إلى وصول الخدمة إلى أماكن متفرقة.

ويشير (طربية، ٢٠٠٢) نائب رئيس مجلس إدارة اتحاد المصارف العربية في مقالة له بعنوان "صيرفة شاملة" أن من ركائز تقنية التوزيع الإلكتروني المعروفة بأجهزة الصراف الآلي A. T. M التي تمثل آليات لتوفير الخدمة الذاتية حيث إنه من المعروف أن جهاز الصراف الآلي يقوم بتأدية معظم المهام التي يقوم بها الموظف في أي فرع ويقدره أكبر على صعيد توفير مجموعة أوسع من الخدمات وبتكلفة أقل. ويضيف أن تقديرات تكلفة تنفيذ عملية مصرفية باستخدام الصراف الآلي تشكل (١٠٪) فقط من تكلفة تنفيذها من الموظف مشكلة الدراسة

يتضح مما سبق أن معظم الدراسات التي تناولت خدمة الصراف الآلي من زاوية العملاء على الرغم من قلتها - قد ركزت على العوامل المؤثرة في سلوك العملاء لاستخدام الصراف الآلي كما يتضح كذلك أن عنداً قليلاً جداً من الدراسات هي التي تناولت موضوع دوافع العملاء

نحو استخدام الصراف الآلي والمشاكل التي تقابل عملاء البنوك عند استخدام هذه الخدمة وقد تمت هذه الدراسات في بيئة تختلف عن البنية المصرفية في مصر، وهذا ما يمثل الفجوة العلمية التي تحاول هذه الدراسة ملأها وفي ظل المنافسة الشرسية والمتزايدة والتطور التكنولوجي في تقديم الخدمات المصرفية المتنوعة والسريعة للعملاء، فقد أصبح من الضروري أن تقدم البنوك خدماتها لعملائها بأسرع وأدق صورة ممكنة مع إمكانية نقل الخدمة لأقرب نقطة ممكنة لمقر العميل، ومن ذلك المنطلق أصبح إيجاد قناة توزيع الخدمة أهم كثيراً من الخدمة نفسها وأصبح التعرف على خصائص ودوافع ومشكلات مستخدمي هذه الخدمات من أهم العوامل التي تساعد على انتشار هذه الخدمة بالقدر المطلوب، وبالإضافة إلى ذلك كانت هناك محدودية للدراسات التي قامت للتعرف على اتجاهات العملاء نحو استخدام الخدمات الإلكترونية. وعلى ذلك فقد

وجد الباحث أن هذه الدراسة قد تكون ضرورية للإجابة على التساؤلات التالية :-

١- ما هي العوامل التي تؤثر على قبول المستهلكين لاستخدام خدمة الصراف الآلى كقنوات بنكية رئيسية.

٢- ما هي أهم المشكلات التي تواجه العملاء عند استخدامهم لخدمة الصراف الآلى.

٣- ما هي الدوافع الأساسية للعملاء نحو استخدام خدمة الصراف الآلى.

٤- ما هي الخصائص الرئيسية لمستخدمي الصراف الآلى ، وما هي العقبات (obstacles) الرئيسية للاستخدام والتي يجب أن تزال لكى يتم الإقناع الكامل للعملاء بفوائد خدمة الصراف الآلى.

٣- فروض الدراسة :-

١- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين دوافع السريعة والعوامل الديموجرافية .

٢- لا توجد فروق ذات دلالة

إحصائية بين دوافع الأمان والعوامل الديموجرافية .

٣- لا توجد فروق ذات دلالة

إحصائية بين دوافع الدقة والعوامل الديموجرافية .

٤- لا توجد فروق ذات دلالة

إحصائية بين دوافع سهولة الاستخدام والعوامل الديموجرافية .

٥- لا توجد فروق ذات دلالة

إحصائية بين دوافع إمكانية استخدام البطاقة لأغراض مختلفة والعوامل الديموجرافية .

٦- لا توجد فروق ذات دلالة

إحصائية بين عدم الأمان والعوامل الديموجرافية .

٧- لا توجد فروق ذات دلالة

إحصائية بين صعوبة الاستخدام والعوامل الديموجرافية .

٨- لا توجد فروق ذات دلالة

إحصائية بين درجة رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها الصراف الآلى والعوامل الديموجرافية .

٩- لأهمية الدراسة :-

تتمثل أهمية هذه الدراسة فى أنها :-

١- تسهم فى محاولة سد

النقص فى الدراسات التي تتناول استخدام عملاء البنوك من الأفــــراد للصراف الآلى فى مصر.

٢- لقد أصبح من الضروري

التعرف على اتجاهات العملاء نحو استخدام بطاقة الصراف الآلى، والتعرف على المشاكل التي تواجههم أثناء استخدامهم لها ، وضرورة تقديم الحلول الممكنة للمساعدة فى رفع كفاءة هذه الخدمة بما يتلاءم مع احتياجات العملاء خاصة مع انتشار هذه الخدمة.

٥- أهداف الدراسة :-

تهدف هذه الدراسة التعرف على ما يلى :-

(١) الفهم الكامل لدوافع العملاء نحو الخدمات المصرفية التي يحصلون عليها من خلال استخدامهم لبطاقة الصراف الآلى.

(٢) المشاكل التي تواجه العملاء عند استخدامهم لأجهزة الصراف الآلى .

(٣) دوافع العملاء نحو الخدمات التي يقدمها

الصراف الآلى.

٦- أسلوب الدراسة :

فيما يلي عرض للأسلوب المستخدم فى الدراسة :-

١-٦/ البيانات المطلوبة :

للإجابة على أسئلة الدراسة فقد حددت البيانات المطلوبة وتم تصنيفها فى مجموعتين هما البيانات الثانوية ، وهى التى تمثلت فى البحوث والدراسات التى تم الاستعانة بها ، وشكلت الأساس النظرى للدراسة والبيانات الأولية حيث قام الباحث بتصميم قائمة استقصاء اعتماداً على الدراسات السابقة فى هذا المجال وقد تم عرضها على مجموعة من الأساتذة لإبداء الراى فيها وقد تم إجراء بعض التعديلات عليها ، كما تم عرض القائمة على بعض المسئولين بقطاع التسويق المصرفى لبعض البنوك التجارية فى مصر ، ولقد كانت هناك مجموعة من الملاحظات البناءة التى أفادت كثيراً فى إعداد القائمة بصورتها النهائية.

وقائمة الاستقصاء المستخدمة فى الدراسة تتكون

من أربعة أجزاء : الجزء الأول اشتمل على عشرين عبارة لمعرفة دوافع العملاء نحو استخدام بطاقة الصراف الآلى ، أما الجزء الثانى من قائمة الاستقصاء فقد تضمن ثمانى عشرة عبارة تناولت تحديد المشكلات التى تواجه العملاء أثناء استخدامهم لبطاقة الصراف الآلى. وفيما يتعلق بالجزء الثالث من القائمة فقد احتوى على الأسئلة التى تتحدث عن درجة رضا العملاء عن الخدمات التى يوفرها جهاز الصراف الآلى ، والجزء الرابع والأخير قد احتوى على المعلومات الديموجرافية للعملاء كالتنوع والعمر والمستوى التعليمى ومستوى الدخل الشهرى وطبيعة العمل وعدد سنوات استخدام بطاقة الصراف الآلى ومتوسط عدد مرات استخدامها شهرياً.

وقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت ذى الخمس درجات لتقييم إجابات أفراد العينة ، حيث احتسبت العلاقات على أساس إعطاء (٥) علامات لإجابة أوافق بشدة ، و (٤) علامات لإجابة

أوافق ، (٣) علامات لإجابة محايد ، (٢) علامتين لإجابة لا أوافق وعلامة واحدة (١) لإجابة لا أوافق بشدة.

وقد صاحب قائمة الاستقصاء تمهيداً من الباحث يتضمن شرحاً لأهداف الدراسة وحث المستقصى منهم على استيفاء قائمة الاستقصاء ، وأن بيانات الدراسة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمى فقط.

٢/٦- مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة فى جميع عملاء البنوك التجارية فى مصر من الأفراد ، حيث شملت الدراسة عملاء البنوك التجارية المستخدمين لبطاقة الصراف الآلى فى منطقة القاهرة الكبرى. (محافظة القاهرة ، محافظة الجيزة).

أما العينة فقد بلغ الحجم المخطط لها ٢٨٤ مفردة . وتحدد هذا العدد على أساس درجة ثقة ٩٥% ، وعلى اعتبار أن نسبة توافر الخصائص المطلوبة دراستها فى مجتمع الدراسة بلغ ٥٠% ، وأن حدود الخطأ فى العينة (٠,٠٥) أم فيما يتعلق بنوع العينة فقد تم الاعتماد على عينة عشوائية

أ- وصف العينة :

كان عدد قوائم الاستقصاء التي أخضعت للتحليل الإحصائي (٢٨٤) استمارة وزعت على مستخدمي بطاقة الصراف الآلي التابعة للبنوك التجارية في مصر. وقد اتصفت عينة الدراسة بخصائص محددة فيما يتعلق بالمعلومات الشخصية والعوامل الوظيفية حيث يبين الجدول رقم (١) توزيع عينة الدراسة من حيث النوع ، السن ، درجة التعليم ، المهنة ، الدخل ، متوسط عدد مرات الاستخدام الشهري وعدد سنوات استخدام بطاقة الصراف الآلي.

SPSS لمعالجة البيانات

إحصائيا وعلى ضوء حساب معاملات الارتباط وطريقة تحليل (One Way ANOVA) / **محددات الدراسة :-**

لقد اقتصرَت الدراسة الحالية على عملاء البنوك التجارية المصرية في منطقة القاهرة الكبرى (القاهرة والجيزة) وبالرغم من أن هذه المنطقة هي الأكبر في المملكة إلا أن نتائج الدراسة يجب أن تؤخذ في الحسبان قبل تعميمها على المناطق الأخرى في مصر .

systematic معالجة

Traffic random sample من عملاء البنوك في مدينتي القاهرة والجيزة على أن تكون نسبة توزيع العينة على المدينتين ٢:١ على الترتيب لتعكس حجم النشاط الاقتصادي وعدد السكان في كل مدينة ويوضح جدول رقم (١) الخصائص الديموجرافية للمينة التي تم جمع البيانات منها.

٢/٢- أسلوب معالجة البيانات :-

استخدم الباحث أسلوب معالجة البيانات إحصائيا باستخدام البرنامج الإحصائي

جدول رقم (١) توصيف خصائص العملاء وفقا والمتغيرات الشخصية

المتغيرات	الفئات	العدد	النسبة
أ - النوع	١ - ذكر	٢٥٢	٦٥,٦
	٢ - أنثى	١٣٢	٣٤,٤
ب - السن	١ - أقل من ٢٥ سنة	١٧	٤,٤
	٢ - من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة	٧٢	١٨,٨
	٣ - من ٣٦ سنة إلى أقل من ٤٥ سنة .	١٥٤	٤٠,١
	٤ - من ٤٦ إلى أقل من ٥٥ سنة .	٩٠	٢٣,٤
	٥ - ٥٥ سنة فأكثر.	٥١	١٣,٣
ج - درجة التعليم	١ - بدون مؤهل .	١٢	٣,١
	٢ - أقل من الثانوية العامة .	٦١	١٥,٩
	٣ - ثانوية عامة وما في مستواها .	١٢٣	٣٢,١
	٤ - مؤهل جامعي أو عال .	١٧٤	٤٥,٣
	٥ - دراسات عليا .	١٣	٣,٤

تابع جدول رقم (١) توصيف خصائص العملاء وفقا للمتغيرات الشخصية

المتغيرات	الفئات	العدد	النسبة
د - المهنة	١ - موظف قطاع حكومي/ق أ عام.	١٤١	٣٦,٧
	٢ - موظف قطاع خاص .	١٢٣	٣٢
	٣ - طالب / طالبة / ربة منزل	٥٥	١٤,٣
	٤ - وظيفة عسكرية (جيش - شرطة)	٤٦	١٢
	٥ - صاحب شركة/متجر/ مصنع /مزرعة	١٩	٤,٩
هـ - الدخل	١ - أقل من ٤٠٠ جم شهريا .	٤٥	١١,٧
	٢ - من ٤٠٠ الى أقل من ٨٠٠ جم شهريا .	١٦٢	٤٢,٢
	٣ - من ٨٠٠ إلى أقل من ١٢٠٠ جم شهريا .	٣٧	٩,٦
	٤ - من ١٢٠٠ الى أقل من ٢٠٠٠ جم شهريا .	١٠٧	٢٧,٩
	٥ - أكثر من ٢٠٠٠ جم شهريا .	٢٢	٨,٤
و - متوسط عدد مرات استخدام البطاقة	١ - مرة واحدة .	٩٣	٢٤,٢
	٢ - مرتان .	٨٩	٢٣,٢
	٣ - ٣ مرات .	١٠٩	٢٨,٤
	٤ - ٤ مرات .	٥٠	١٣
	٥ - ٥ مرات .	٤٣	١١,٢
ز - عدد سنوات استخدامك لبطاقة الصراف الآلى	١ - أقل من سنة .	١٤٦	٣٨
	٢ - سنة إلى سنتين .	١٢٠	٣١,٣
	٣ - ٣-٤ سنوات .	٩٥	٢٤,٧
	٤ - ٥ سنوات فأكثر .	٢٣	٦

أما بالنسبة لتوزيع العينة حسب المهنة فكانت النسبة الأكبر من أفراد العينة (٣٦,٧٪) هم موظفو القطاع الحكومي وقطاع الأعمال العام وهذا يتفق مع ما تبذله البنوك التجارية من جهود تسويقية نحو القطاعات الحكومية من خلال تشجيع الموظفين على

النسبة (١,٤٠٪) من مجموع أفراد العينة. وبالنسبة للمستوى التعليمي فقد شكل حملة المؤهل الجامعي ما نسبته (٣,٤٥٪) من النسبة الكلية وهذا يتماشى مع الأعداد الكبيرة لخريجي الجامعات وحملة البكالوريوس في مصر بشكل عام.

ويوضح الجدول رقم (١) السابق أن غالبية أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بالجنس من الذكور حيث بلغ عددهم (٢٥٢) فرداً بنسبة (٨,٦٥٪) أما فيما يتعلق بفئات العمر فكان أكبر عدد من التكرارات في الفئة التي تقع أعمارها بين (٣٦-٤٥) عاماً حيث بلغت

استخدام بطاقة الصرف الآلى خاصة وأن غالبية البنوك بدأت توفير أجهزة صراف آلى فى أماكن تجمع المصالح الحكومية فى القاهرة والمحافظات. وبالنسبة لتوزيع عينة الدراسة حسب الدخل فكانت غالبية أفراد الدراسة (٤٢,٢%) هم الذين يتراوح دخلهم من ٤٠٠ إلى ٨٠٠ جم شهرياً. وبالنسبة لمتوسط عدد مرات استخدام البطاقة فقد أظهرت النتائج أن حوالى (٢٨,٤%) من عينة الدراسة تستخدم البطاقة ٣ مرات شهرياً وهى أعلى نسبة استخدام. وفيها يتعلق بعدد سنوات استخدام بطاقة الصراف الآلى فقد توصلت الدراسة إلى (٢٨%) من

مستخدمى بطاقة الصراف الآلى يرجع استخدامهم لها إلى أقل من سنة وهذا أيضاً يتفق مع الجهود التسويقية التى تبذلها البنوك خاصة البنوك التابعة للقطاع العام فى الآونة الأخيرة وذلك بنشر بطاقة الصراف الآلى وجعلها مجانية عند فتح أى حساب فى البنك.

٩- اختبار الفروض والتحليل الإحصائى :-
يشير الجدول التالى رقم (٢) إلى أن أعلى متوسط حسابى هو (٤,٧) كان للدافعين رقم (١٩,٢) وهما توافر خدمات الصراف الآلى على مدار الساعة تشجيع على استخدامه ، وتجنب الازدحام وانتظار الدور داخل البنك -

هما أهم دافعين لاستخدام الصراف الآلى ويانحرف معيارى مقداره (٢,٦٧ ، ٥١) على التوالى ، وفى المقابل فإن أقل متوسط حساب (٣,٣٦- ٢,٢١) كان من نصيب الدافعين رقمى (٨-١٠) وهما تمدد خدمات الصراف الآلى ، تكرار استخدامات بطاقة الصراف الآلى ، وذلك بانحراف معيارى قدره (٩٩,٠٨) على التوالى وهذا يعنى أن هناك عدم وعى لاستخدامات الخدمات المتنوعة للصراف الآلى. وتوزع المتوسطات الحسابية لباقي أفراد العينة على الدوافع الأخرى بين هذين المتوسطين.

جدول رقم (٢) دوافع استخدام بطاقة الصراف الآلى كما يراها أفراد عينة الدراسة .

الانحراف المعيارى	الوسط الحسابى	المسبارة	٢
٦٢,	٤,٥٢	تمتيز خدمات الصراف الآلى أسرع من العمليات الاعتيادية داخل البنك	١
٧٣,	٤,١٥	لا أواجه صعوبة فى استخدامى لجهاز الصراف الآلى .	٢
٢,٦٧	٤,٧٠	توافر خدمات الصراف الآلى على مدار الساعة تشجعتى على استخدامه .	٣
٦٣,	٤,٣٣	انتشار خدمة الصراف الآلى تشجعتى على استخدامه	٤
٩٠,	٣,٨٣	توافر أجهزة الصراف الآلى بالقرب من أماكن التسوق تدفعنى لاستخدامه	٥
٩٧,	٤,٠٦	وجود صراف آلى يقلل من حاجتى لحمل نقود كثيرة	٦
٩٢,	٣,٧٨	الدقة فى عمليات الصراف الآلى تدفعنى لاستخدامه	٧
٩٩,	٣,٣١	تمدد خدمات الصراف الآلى تدفعنى لاستخدامه	٨

تابع جدول رقم (٢) دوافع استخدام بطاقة الصراف الآلى كما يراها أفراد هيئة الدراسة .

م	العبارة	الوسط الحسابى	الانحراف المعياري
٩	سهولة الحصول على بطاقة الصراف الآلى تدفعني لاستخدامه	٣,٨٤	١,٠٥
١٠	تعدد استخدامات بطاقة الصراف الآلى تدفعني لاستخدامه .	٣,٣٦	١,٠٨
١١	إمكانية استخدام البطاقة فى أجهزة الصراف الآلى لدى البنوك الأخرى تدفعني لاستخدامه .	٣,٥٢	١,٠٥
١٢	تمتيز بطاقة الصراف الآلى أكثر أمنا من النقود .	٣,٩٢	,٨٢
١٣	استخدام بطاقة الصراف الآلى لتسديد الفواتير (تليفون- الخ.	٣,٨٥	٣,٦٣
١٤	إمكانية استخدام بطاقة الصراف الآلى خارج مصر تدفعني لاستخدامه .	٣,٥١	,٨٦
١٥	إمكانية استخدام بطاقة الصراف الآلى لدفع ثمن المشتريات تدفعني لاستخدامه .	٣,٧٢	,٩٤
١٦	إمكانية سحب النقود على الحسابات المكشوفة تدفعني لاستخدامه .	٤,٣٠	٢,٦٢
١٧	إمكانية استخدام الصراف الآلى خارج أوقات عمل البنك .	٤,١٩	,٨٢
١٨	إمكانية استخدام بطاقة الصراف الآلى كبطاقة ائتمان .	٣,٩١	,٧٧
١٩	تجنب الازدحام وانتظار الدور داخل البنك .	٤,٧١	,٥١
٢٠	تجنب الإحراج فى سحب مبالغ صغيرة من البنك.	٤,٢٠	,٧١

المشاكل التى تواجه العملاء عند تعاملهم مع الصراف الآلى :-

يشير الجدول رقم (٢) إلى أن أعلى متوسط حسابى هو (٤,٤) كان للمشكلة رقم (١) وهى تعطل أجهزة الصراف الآلى عن العمل أحيانا لا يشجع على استخدامه- وانحراف معيارى قدره (٦٢,٠) ، وفى المقابل فإن أقل متوسط حسابى (١,٦) كان للمشكلة رقم (١٤) والتى تنص على عدم معرفة القراءة والكتابة لا تساعد على الاستخدام بانحراف معيارى قدره (٧٤,٠) وتتوزع المتوسطات الحسابية لباقى إجابات أفراد العينة على المشاكل الأخرى بين هذين المتوسطين.

جدول رقم (٣) مشكلات الصراف الآلى

م	العبارة	الوسط الحسابى	الانحراف المعياري
١	تعطل أجهزة الصراف الآلى عن العمل أحيانا لا تشجعني على استخدامه	٤,٤٠	,٦٢
٢	لا أعرف مدى إمكانية الحصول على بعض الخدمات لدى جهاز الصراف الآلى	٣,٤٨	,٢٧
٣	عند استخدامى لجهاز الصراف الآلى احتاج إلى وقت طويل للحصول على الخدمة	٢,٩٨	,٩١
٤	عدم وضوح المعلومات على شاشة جهاز الفدراف الآلى (تعرضها لأشعة الشمس مثلا)	٢,٧٢	,٩٥
٥	لا أحصل على المعلومات بنفس الطريقة المطاة لى من قبل البنك عند استخدامى بطاقة الصراف الآلى .	٢,٨٥	,٩٧

تابع جدول رقم (٢) مشكلات الصراف الآلي

م	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
٦	حدوث أخطاء في عمليات السحب من قبل الجهاز	٢,٦٣	١,٠٧
٧	صعوبة تعديل الأخطاء في عمليات الصراف الآلي	٢,٨٦	١,٣٢
٨	عدم الشعور بالأمان أثناء استخدام أجهزة الصراف الآلي في الأماكن العامة	٣,١١	١,٠٥
٩	عدم الشعور بالأمان أثناء استخدام أجهزة الصراف الآلي ليلاً .	٣,٣٥	,٨٦
١٠	عدم الشعور بالخصوصية أثناء استخدام أجهزة الصراف الآلي في الأماكن العامة نتيجة	٣,٣٥	,٩٣
١١	أواجه صعوبة في استخدام تعليمات التشغيل .	٢,٨٥	,٩٤
١٢	التخوف من فقدان بطاقة الصراف الآلي .	٣,٣٦	١,٠٩
١٣	احتمال اكتشاف الرقم السري للبطاقة .	٣,٤١	١,٠٨
١٤	عدم معرفتي للقراءة ، والكتابة لا تصاعدي على استخدام جهاز الصراف الآلي	١,٦٤	,٧٤
١٥	انخفاض كمية النقود المسموح سحبها من البنك في اليوم الواحد .	٣,٣٠	١,٠٩
١٦	عدم توافر النقود أحياناً في الصراف الآلي .	٣,٠٣	١,١٩
١٧	احتمال سحب البطاقة في حالة الخطأ .	٣,٧٣	١,٠١
١٨	الفئات النقدية المتوافرة فئات المشرية جنيهاً .	٤,٠٥	٢,٨٣

درجة رضا العملاء من الخدمات التي تقدمها أجهزة الصراف الآلي :

بين الجدول التالي رقم (٤) أن أعلى درجة رضا أشارت إلى السرعة والأمان حيث بلغ الوسط الحسابي (١٣، ٤ - ٤١١) على التالي بانحراف معياري قدره (٨٨، ١٠١٨) في حين أن درجة رضا العملاء عن الاستخدام لأغراض أخرى كانت قليلة حيث بلغ المتوسط الحسابي (٧، ٣٠) بانحراف معياري قدره ٦٢٨، وفيما يتعلق بمتوسط درجة رضا العملاء عن العوامل في الجدول رقم (٤) نجد أنها بلغت ٦٦٩، ٣ وبانحراف معياري مقداره (٩٩، ٣) مما يدل على رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها جهاز الصراف الآلي إلى العملاء.

جدول رقم (٤) ثالثاً : درجة رضا العملاء من العوامل التالية التي يوفرها الصراف الآلي

م	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	السرعة	٤,١٣	,٨٨٠
٢	الأمان	٤,١١	١,٠١٨
٣	الدقة	٣,٨٤	,٨٤٣
٤	سهولة الاستخدام	٣,٦٤	,٧٩٦
٥	توافر الخدمة	٣,٧٦	,٩١٩
٦	الاستخدام لأغراض مختلفة	٣,٠٧	,٦٢٨

الفرض الأول :- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين دوافع السرعة والمواصل الديموجرافية .

الجدول التالي رقم (٥) يوضح تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة على دوافع السرعة في ضوء المتغيرات الديموجرافية :-

يتضح من الجدول التالي رقم (٥) أن قيم (f) المحسوبة أقل من قيمتها الجدولية المستخرجة من الجدول الإحصائية (٢,٦٠) عند مستوى دلالة (٠,٠٥) لمتغير النوع مما يوجب قبول فرض العدم القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في دوافع

السرعة تعزى إلى متغير النوع ويؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (f) للمتغيرات حيث إنه أكبر من (٠,٠٥) المستوى المعتمد لهذه الدراسة ، في حين كانت قيم (f) المحسوبة لباقي المتغيرات أكبر من قيمتها المستخرجة من الجدول عند مستوى

جدول رقم (٥) تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة على دوافع السرعة في ضوء المتغيرات الديموجرافية

المصدر	قيمة (f) المحسوبة	قيمة (f) الجدولية	مستوى الدلالة
النوع	٢,٠١	٢,٦٠	,١١٢
السن	١١,٢٣	٢,٦٠	,٠٠٠
درجة التعليم	٤,٢٧	٢,٦٠	,٠٠٠
المهنة	٧,١٦	٢,٦٠	,٠٠٠
الدخل	٧,٢٧	٢,٦٠	,٠٠٠
متوسط عدد مرات الاستخدام شهرياً	٧,٢٨	٢,٦٠	,٠٠٠
عدد سنوات استخدام البطاقة	٣,٥٦	٢,٦٠	,٠١٤

دلالة (٠,٠٥) مما يوجب قبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في السرعة تعزى إلى السن ودرجة التعليم والمهنة والدخل وعدد سنوات ومرات الاستخدام ويؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (f) للمتغيرات حيث إنه أقل من (٠,٠٥) المستوى المعتمد لهذه الدراسة.

الفرض الثاني :- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين دوافع الأمان والمواصل الديموجرافية .

الجدول التالي رقم (٦) يوضح تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة على دوافع الأمان في ضوء المتغيرات الديموجرافية :-

يتضح من الجدول التالي رقم (٦) أن قيم (f) المحسوبة

أكبر من قيمتها الجدولية المستخرجة من الجدول الإحصائية (٢,٦٠) مما يوجب رفض فرض العدم القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في دوافع الأمان تعزى إلى المتغيرات الديموجرافية ويؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (f) لجميع المتغيرات ، حيث إنه أقل من (٠,٠٥) المستوى المعتمد لهذه الدراسة .

**جدول رقم (٦) تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة
على دوافع الأمان في ضوء المتغيرات الديموجرافية**

المصدر	قيمة (f) المحسوبة	قيمة (f) الجدولية	مستوى الدلالة
النوع	٢,٨٥	٢,٦٠	,٠٠٣
السن	٤,٠٢	٢,٦٠	,٠٠٨
درجة التعليم	٥,٤٢	٢,٦٠	,٠٠١
المهنة	٨,٦٤	٢,٦٠	,٠٠٠
الدخل	٤,٩٧	٢,٦٠	,٠٠٢
متوسط عدد مرات الاستخدام شهرياً	٨,٣٠	٢,٦٠	,٠٠٠
عدد سنوات استخدام البطاقة	١٢,٦٠	٢,٦٠	,٠٠٠

الفرض الثالث :- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين دوافع الدقة والمواول الديموجرافية .

الجدول التالي رقم (٧) يوضح تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة على دوافع الدقة في ضوء المتغيرات الديموجرافية :-

جدول رقم (٧)

تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة على دوافع الدقة في ضوء المتغيرات الديموجرافية

المصدر	قيمة (f) المحسوبة	قيمة (f) الجدولية	مستوى الدلالة
النوع	١٣,٠٨	٢,٦٠	,٠٠٠
السن	٢,٠٢	٢,٦٠	,١١١
درجة التعليم	٥,١٢	٢,٦٠	,٠٠٢
المهنة	٩,١١	٢,٦٠	,٠٠٠
الدخل	١١,٣١	٢,٦٠	,٠٠٠
متوسط عدد مرات الاستخدام شهرياً	٧,٢٤	٢,٦٠	,٠٠٠
عدد سنوات استخدام البطاقة	٢٢,٦٠	٢,٦٠	,٠٠٠

<p>يتضح من الجدول السابق رقم (٧) أن قيم (f) المحسوبة أقل من قيمتها الجدولية المستخرجة من الجداول الإحصائية (٢,٦٠) عند مستوى دلالة (٠,٠٥) لمتغير</p>	<p>السن مما يوجب قبول فرض العدم القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في دوافع الدقة تعزى إلى متغير السن ويؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (f) للمتغيرات حيث إنه</p>	<p>أكبر من (٠,٠٥) المستوى المعتمد لهذه الدراسة ، في حين كانت قيم (f) المحسوبة لباقي المتغيرات أكبر من قيمتها المستخرجة من الجداول عند مستوى دلالة :-</p>
---	--	--

الاستخدام والمعامل الديموجرافية .

الجدول التالي رقم (٨)
يوضح تحليل التباين الأحادي
لإجابات أفراد العينة على
دوافع سهولة الاستخدام في
ضوء المتغيرات الديموجرافية

النتيجة مستوى دلالة f
للمتغيرات حيث إنه أقل من
(.٠٥) المستوى المعتمد لهذه
الدراسة
الفرض الرابع :-
لا توجد فروق ذات دلالة
إحصائية بين دوافع سهولة

(٠,٠٥) مما يوجب قبول
الفرضية البديلة والتي تنص
على وجود فروق ذات دلالة
إحصائية في السرعة تعزى
إلى النوع ودرجة التعليم
والمهنة والدخل وعدد سنوات
ومرات الاستخدام ويؤكد هذه

جدول رقم (٨) تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة على دوافع سهولة الاستخدام في ضوء المتغيرات الديموجرافية

المصدر	قيمة (F) المحسوبة	قيمة (F) الجدولية	مستوى الدلالة
النوع	١٠,٧٣	٢,٦٠	,٠٠٠
السن	٩,٢٨	٢,٦٠	,٨٦٤
درجة التعليم	٢٣,٧٢	٢,٦٠	,٠٠٠
المهنة	٧,٢٣	٢,٦٠	,٠٠٠
الدخل	١٩,١٢	٢,٦٠	,٠٠٠
متوسط عدد مرات الاستخدام شهرياً	٢,٠٢	٢,٦٠	,١١١
عدد سنوات استخدام البطاقة	٧,٠٦	٢,٦٠	,٠٠٠

مستوى دلالة f للمتغيرات
حيث إنه أقل من (.٠٥)
المستوى المعتمد لهذه الدراسة
الفرض الخامس :-

لا توجد فروق ذات دلالة
إحصائية بين دوافع إمكانية
استخدام البطاقة لأغراض
مشتتة والمعامل
الديموجرافية .

الجدول التالي رقم (٩)
يوضح تحليل التباين الأحادي
لإجابات أفراد العينة على
دوافع إمكانية الاستخدام في
ضوء المتغيرات الديموجرافية؛

حيث إنه أكبر من (.٠٥)
المستوى المعتمد لهذه الدراسة
، في حين كانت قيم (f)
المحسوبة لباقي المتغيرات أكبر
من قيمتها المستخرجة من
الجدول عند مستوى دلالة
(٠,٠٥) مما يوجب قبول
الفرضية البديلة والتي تنص
على وجود فروق ذات دلالة
إحصائية في سهولة
الاستخدام تعزى إلى النوع
والسن ودرجة التعليم والمهنة
والدخل وعدد سنوات
الاستخدام ويؤكد هذه النتيجة

يتضح من الجدول السابق
رقم (٨) أن قيم (F) المحسوبة
أقل من قيمتها الجدولية
المستخرجة من الجداول
الإحصائية (٢,٦٠) عند
مستوى دلالة (.٠٥) لنعصر
متوسط مرات الاستخدام مما
يوجب قبول فرض العدم
القائل بعدم وجود فروق ذات
دلالة إحصائية في دوافع
سهولة الاستخدام تعزى إلى
متغير متوسط مرات
الاستخدام ويؤكد هذه النتيجة
مستوى دلالة (F) للمتغيرات

جدول رقم (٩) تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة على دوائر إمكانية استخدام البطاقة لأغراض مختلفة (تعدد الاستخدام) في ضوء المتغيرات الديموجرافية

المصدر	قيمة (f) المحسوبة	قيمة (f) الجدولية	مستوى الدلالة
النوع	٥,٤٢	٢,٦٠	,٠٠١
السن	٢,٨٨	٢,٦٠	,٠٠٩
درجة التعليم	٦,٩٥	٢,٦٠	,٠٠٠
المهنة	٨,٠٧	٢,٦٠	,٠٠٠
الدخل	٧,٠٩	٢,٦٠	,٠٠٠
متوسط عدد مرات الاستخدام شهرياً	٤,٢٣	٢,٦٠	,٠٠٦
عدد سنوات استخدام البطاقة	٤,٤٧	٢,٦٠	,٠٠٤

رقم (١٠) أن قـيم (f) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية المستخرجة من الجداول الإحصائية (٢,٦٠) مما يوجب رفض فرض العدم القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في عدم الأمان تمزى إلى المتغيرات الديموجرافية ويؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (F) لجميع المتغيرات ، حيث إنه أقل من (٠,٠٥) المستوى المعتمد لهذه الدراسة .

أقل من (٠,٠٥) المستوى المعتمد لهذه الدراسة .
الفرض السادس :-
لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عدم الأمان والعوامل الديموجرافية .
 الجدول التالي رقم (١٠) يوضح تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة على عدم الأمان في ضوء المتغيرات الديموجرافية :-
 يتضح من الجدول التالي

يتضح من الجدول السابق رقم (٩) أن قيم (f) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية المستخرجة من الجداول الإحصائية (٢,٦٠) مما يوجب رفض فرض العدم القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في دوائر إمكانية استخدام البطاقة لأغراض مختلفة تمزى إلى المتغيرات الديموجرافية ويؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (f) لجميع المتغيرات ، حيث إنه

جدول رقم (١٠) تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة

على عدم الأمان في ضوء المتغيرات الديموجرافية

المصدر	قيمة (f) المحسوبة	قيمة (f) الجدولية	مستوى الدلالة
النوع	٤,٩٧	٢,٦٠	,٠٠١
السن	١٦,٨٧	٢,٦٠	,٠٠٠
درجة التعليم	٣٠,١٤	٢,٦٠	,٠٠٠
المهنة	١١,٦٤	٢,٦٠	,٠٠٠
الدخل	٢,٧٤	٢,٦٠	,٠٠٨
متوسط عدد مرات الاستخدام شهرياً	٢٤,٥٧	٢,٦٠	,٠٠٠
عدد سنوات استخدام البطاقة	٢٣,٦٤	٢,٦٠	,٠٠٠

الفرض السابع : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين صعوبة الاستخدام والعوامل الديموجرافية .

الجدول التالي رقم (١١) يوضح تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة على صعوبة الاستخدام في ضوء المتغيرات الديموجرافية :-

جدول رقم (١١) تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة على صعوبة الاستخدام في ضوء المتغيرات الديموجرافية

المصدر	قيمة (f) المحسوبة	قيمة (f) الجدولية	مستوى الدلالة
النوع	٨,٩٠	٢,٣٧	,٠٠٠
السن	٤,٦٦	٢,٣٧	,٠٠١
درجة التعليم	٣٢,٠٥	٢,٣٧	,٠٠٠
المهنة	٧,١٥	٢,٣٧	,٠٠٠
الدخل	١٨,٧٥	٢,٣٧	,٠٠٠
متوسط عدد مرات الاستخدام شهرياً	٣٥,٩٢	٢,٣٧	,٠٠٠
عدد سنوات استخدام البطاقة	١٩,٤٢	٢,٣٧	,٠٠٠

إحصائية بين درجة رضا العملاء من الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي والعوامل الديموجرافية .

الجدول التالي رقم (١٢) يوضح تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة على دوافع السرعة في ضوء المتغيرات الديموجرافية :-

الاستخدام تعزى إلى المتغيرات الديموجرافية ويؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (F) لجميع المتغيرات ، حيث أنه أقل من (٠,٠٥) المستوى المعتمد لهذه الدراسة .

الفرض الثامن :-

لا توجد فروق ذات دلالة

يتضح من الجدول السابق رقم (١١) أن قيم (f) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية المستخرجة من الجداول الإحصائية (٢,٦٠) مما يوجب رفض فرض العدم القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في صعوبة

جدول رقم (١٢) تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة لدرجة رضا العملاء

من الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي في ضوء المتغيرات الديموجرافية

المصدر	قيمة (f) المحسوبة	قيمة (f) الجدولية	مستوى الدلالة
النوع	٦,٧٩	٢,٦٠	,٠٠٠
السن	١٠,٢٨	٢,٦٠	,٠٠٠
درجة التعليم	١٥,٥٣	٢,٦٠	,٠٠٠
المهنة	٨,٨٥	٢,٦٠	,٠٣٧
الدخل	٥,٢٩	٢,٦٠	,٠٠٠
متوسط عدد مرات الاستخدام شهرياً	٢٣,٥٨	٢,٦٠	,٠٠٠
عدد سنوات استخدام البطاقة	١٧,٧٩	٢,٦٠	,٠٠٠

يتضح من الجدول السابق رقم (١٢) أن قـيـم (f) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية المستخرجة من الجداول الإحصائية (٢,٦٠) مما يوجب رفض فرض العدم القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا العملاء عن الخدمات المصرفية التي يقدمها الصراف الآلي تعزى إلى المتغيرات الديموجرافية ويؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (f) لجميع المتغيرات ، حيث إنه أقل من (٠,٠٥) المستوى المعتمد لهذه الدراسة ،

٩ - نتائج الدراسة :

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :-

- ١ - إن توافر الخدمات التي يوفرها الصراف الآلي على مدار الساعة ، وتجنب الازدحام وانتظار الدور داخل البنك قد شكلا أهم الدوافع لاستخدام الصراف الآلي.
- ٢ - لا يوجد اهتمام من قبل العملاء بتعدد الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي .
- العملاء بصفة عامة راضون عن الخدمات

المصرفية التي يقدمها الصراف الآلي وبمتوسط حسابي ٢,٧٦ .

٣ - أهم المشاكل التي تواجه العملاء عند استخدام بطاقة الصراف الآلي هي تعطل الأجهزة .

٤ - توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين دوافع الأمان وتعدد الاستخدام من جهة والموامل الديموجرافية من جهة أخرى .

٥ - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في دوافع السرعة ترجع إلى متغير النوع (ذكر ، أنثى) .

٦ - وجود فروق ذات دلالة إحصائية في السرعة تعزى إلى السن ودرجة التعليم والمهنة والدخل وعدد سنوات ومرات الاستخدام

٧ - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في دوافع الدقة ترجع إلى متغير السن .

٨ - وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدقة تعزى إلى النوع ودرجة التعليم والمهنة والدخل وعدد

سنوات ومــــرات الاستخدام .

٩ - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في دوافع سهولة الاستخدام ترجع إلى متوسط عدد مرات الاستخدام .

١٠ - وجود فروق ذات دلالة إحصائية في دوافع سهولة الاستخدام تعزى إلى النوع والسن ودرجة التعليم والمهنة والدخل وعدد سنوات الاستخدام .

١١ - وجود فروق ذات دلالة إحصائية في عدم الأمان تعزى إلى المتغيرات الديموجرافية

١٢ - وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مشكلة صمودية الاستخدام تعزى إلى المتغيرات الديموجرافية .

١٣ - وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا العملاء عن الخدمات المصرفية التي يقدمها الصراف الآلي تعزى إلى المتغيرات الديموجرافية .

١٤ - وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا

العملاء عن الخدمات المصرفية التي يقدمها الصراف الآلى تمرى إلى المتغيرات الديموجرافية.

١٠ - توصيات الدراسة :

بالرغم من أن الدراسة قد أجريت على عملاء الصراف الآلى لدى البنوك التجارية المصرية دون الدخول فى مقارنات تفصيلية بين هذه البنوك وذلك تجنباً لى حساسيات قد تؤثر على الموقف التنافسى بين هذه البنوك ، خاصة وأن البنوك المصرية تبذل قصارى جهدها لتدعيم الموقف التنافسى، بالإضافة إلى حالات الاندماج التى تحدث الآن بين البنوك المصرية بعضها ببعض وذلك من أجل تكوين كيانات مصرفية كبيرة فى مصر . لذلك كان التركيز على خدمة الصراف الآلى خاصة من ناحية دوافع ومشكلات مستخدمى هذه الخدمة .

١ - لقد كان مستوى الرضا عن خدمات الصراف الآلى جيداً وهذا مؤشر ايجابى للبنوك المصرية بضرورة تعزيزه والبناء عليه حفاظاً على مستوى

هذا الرضا ، وبالتالي زيادة أعداد المستخدمين للصراف الآلى وتخفيف العبء عن موظفى البنوك، خاصة وأن الصراف الآلى يشمل العديد من الخدمات التى تؤدى من خلاله ، وذلك يعطى فرصة أكبر للبنوك لتقديم خدمات أفضل للعملاء الذين يحتاجون لخدمات لا يوفرها الصراف الآلى.

٢- لقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستخدمى الصراف الآلى حسب العوامل الديموجرافية ، مما استدعى أن تشمل البنوك المصرية على مراعاة العوامل الديموجرافية فى استراتيجيتها التسويقية وعدم افتراض أن جميع العملاء هم شريحة واحدة وبالتالي فإن تجزئة خدمات الصراف الآلى حسب العوامل الديموجرافية يمكن أن تكون ملائمة.

٣- لقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن أهم المشاكل التى

تواجه العملاء عند استخدام بطاقة الصراف الآلى هى تعطل الأجهزة ، وهذا يستدعى من البنوك تقليل حدوث مثل هذه المشكلة وعمل الصيانة الدورية باستمرار لهذه الماكينات ، بالإضافة إلى ربط ماكينات الصراف الآلى للبنك بأجهزة كشف الأعطال لتدارك الأمر أولاً بأول . ويقترح الباحث فى هذا الشأن تركيب تليفونات تابعة للبنك تكون بجوار هذه الماكينات للإبلاغ عن أى عطل طوال اليوم .

٤- إن توافر الخدمات على مدار الساعة ، وتجنب الازدحام وانتظار الدور قد وجدا من أكثر الدوافع التى تدفع العملاء لاستخدام الصراف الآلى وبالتالي يوصى الباحث بإبراز هذين العاملين فى البرامج التسويقية والترويجية لتفذهما البنوك المصرية لتشجيع العملاء فى الحصول على بطاقة الصراف الآلى واستخدامها .

٥ - من الملاحظ أن هناك العديد من الخدمات التي لم يستفد منها العملاء والتي يقدمها الصراف الآلي ، إضافة إلى السحب والإيداع مثل إمكانية السحب من البنوك الأخرى غير البنك المصدر للبطاقة ، أيضا إمكانية تمديد فواتير التليفون وما شابهها . وهنا يوصى الباحث بأن تعمل البنوك التجارية المصرية على زيادة وعي ومعرفة المستهلكين بهذه الخدمات لما لها من مزايا يستفيد منها كلا من البنوك والعملاء في نفس الوقت . كما تستفيد منها شركات الاتصالات ، والكهرباء ... الخ .

٦- إن التركيز على سهولة استخدام أجهزة الصراف الآلي هي من الأمور التي يوصى الباحث بها البنوك التجارية بإبرازها حيث أشارت نتائج الدراسة إلى مستوى معقول من درجة الرضا ، وكذلك يوصى الباحث بمعالجة مشكلة رضا العملاء عن مستوى

توافر الخدمة عند طلبها مما يستدعى الانتباه إلى ذلك وتوفير الخدمة على مدار الساعة .

قائمة المراجع

١- د. أحمد غنيم ، د. أسامة عبد الخالق الأنصاري ، "دراسة تحليلية لقبول وتبني المستهلكين بدولة الإمارات للخدمات المصرفية الإلكترونية للمصارف الآلي والبنك التليفوني، المجلة العلمية، كلية التجارة، جامعة أسيوط، العدد السابع، السنة الحادية عشرة، ١٩٩١

٢- أحمد مرسى أحمد الخواص ، "دراسة لعوامل اجتذاب العملاء للتعامل مع البنوك التجارية في مجال الاستثمار" ، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، فرع بنى سويف ، العدد الثالث عشر ، ١٩٩٧ ،

٣- د. شفيق حداد ، د. محمد راشد الفريز ، دوافع ومشكلات استخدام أجهزة الصرف الآلي في

البنوك الأردنية- دراسة ميدانية للعملاء في منطقة أمانة عمان الكبرى ، مجلة المال والتجارة ، ملحق العدد ٤٥٥ ، يناير ٢٠٠٣ .

٤- د. محمد إسماعيل المدلى ، استخدام عملاء البنوك من الأفراد للانترنت المصرفي بدولة الإمارات العربية المتحدة : دراسة استكشافية ، المجلة المصرية للعلوم الإدارية ، مجلد ١٠ ، عدد ٢ ، مايو ٢٠٠٣ .

٥- مجلة اتحاد المصارف العربية ، مارس ٢٠٠٢ .

6 - Aker .David., Kumar,v.and Day George S. , Marketing Research, (New York: John Wiley & Sons. Inc), 1995,p.179.

7-Anderson, Erin. Day, George s. and Ragan, V. kasturi, "Strategic Channel Design", Sloan Management Review, No. 38, Vol.4, 1997.

8 - Bednai-David A, Reeves Carol. A, Lawrence R. Cayce." The role of technology in Banking, Listen to the customer", journal of Retail Banking Ser-

استخدام خدمة الصراف
ومستوى رضا العملاء عن
هذه الخدمة . وسوف أكون
شاكراً لتفضلكم بالإجابة على
الأسئلة التالية بتمعن بوضع
علامة (x) في الخانة التي
تتفق مع رأيك كمساعدة منكم
على إنجاح الدراسة ، مؤكداً
أن نتائج هذه الدراسة سوف
تستخدم فقط لأغراض
البحث العلمي.

tribution Channels ,
Feb.,2002, University of
Aarhus,
www.unarhus.com .

قائمة الاستقصاء:-

مؤيزي المتكسى منه :

يقوم الباحث بدراسة
تتناول دوافع ومشكلات
استخدام أجهزة الصرف الآلى
فى البنوك التجارية المصرية .
وتهدف الدراسة إلى التعرف
على دوافع ومشكلات

vice, Autumn, 1995,
Vol. 17, No.3.

- 9 - Corby, Catherine, " Consumer Technology and its effect on banking", Bank Marketing, Mar. 1999, Vol. 3, No. 26.,
- 10 - Niels Peter Mols , " I T based distribution Channels in Retail banking ", paper presented at the Conference of Technology banking dis-

أولاً: الدوافع :

٢	المبــــــــارة	موافق جداً ٥	موافق ٤	إلى حد ما ٣	غير موافق ٢	غير موافق على الإطلاق ١
١	تعتبر خدمات الصراف الآلى أسرع من العمليات الاعتيادية داخل البنك					
٢	لا أواجه صعوبة فى استخدام أجهزة الصراف الآلى .					
٣	توافر خدمات الصراف الآلى على مدار الساعة تشجعتنى على استخدامه .					
٤	التشاور خدمة الصراف الآلى تشجعتنى على استخدامه					
٥	توافر أجهزة الصراف الآلى بالقرب من أماكن التسوق لطغمتنى لاستخدامه					
٦	وجود صراف آلى يقلل من حاجتى لحمل نقود كثيرة					
٧	الطاقة فى عمليات الصراف الآلى لطغمتنى لاستخدامه .					
٨	تعدد خدمات الصراف الآلى لطغمتنى لاستخدامه					
٩	سهولة الحصول على بطاقة الصراف الآلى لطغمتنى لاستخدامه					
١٠	تعدد استخدامات بطاقة الصراف الآلى لطغمتنى لاستخدامه .					
١١	إمكانية استخدام البطاقة فى أجهزة الصراف الآلى لدى البنوك الأخرى لطغمتنى لاستخدامه					
١٢	تعتبر بطاقة الصراف الآلى أكثر أمناً من النقود .					
١٣	استخدام بطاقة الصراف الآلى لتسديد الفواتير (تليفون-...الخ.					
١٤	إمكانية استخدام بطاقة الصراف الآلى خارج مصر لطغمتنى لاستخدامه .					
١٥	إمكانية استخدام بطاقة الصراف الآلى لطبع ثمن المشتريات لطغمتنى لاستخدامه					
١٦	إمكانية سحب النقود على الحسابات المكشوفة لطغمتنى لاستخدامه .					
١٧	إمكانية استخدام الصراف الآلى خارج أوقات عمل البنك .					
١٨	إمكانية استخدام بطاقة الصراف الآلى كبطاقة للتمتع .					
١٩	تجنب الأزدحام وانتظار الدور داخل البنك .					
٢٠	تجنب الإحراج فى سحب مبالغ صغيرة من البنك .					

ثانياً : المشكلات :-

٢	المعبارة	موافق جداً ٥	موافق ٤	إلى حد ما ٣	غير موافق ٢	غير موافق على الإطلاق ١
١	تعطل أجهزة الصراف الآلي عن العمل أحياناً لا تشجعتي على استخدامه .					
٢	لا أعرف مدى إمكانية الحصول على بعض الخدمات لدى جهاز الصراف الآلي					
٣	معد استخدامي لجهاز الصراف الآلي احتاج إلى وقت طويل للحصول على الخدمة					
٤	معد وضوح المعلومات على شاشة جهاز الصراف الآلي (كمرشها لأفحة الشمس مثلاً)					
٥	لا أحصل على المعلومات بنفس الطريقة المخصصة لي من قبل البنك عند استخدامي بطاقة الصراف الآلي .					
٦	حدوث أخطاء في عمليات السحب من قبل الجهاز					
٧	صعوبة تعديل الأخطاء في عمليات الصرف الآلي					
٨	عدم الشعور بالأمان أثناء استخدام أجهزة الصراف الآلي في الأماكن العامة					
٩	عدم الشعور بالأمان أثناء استخدام أجهزة الصراف الآلي ليلاً .					
١٠	عدم الشعور بالخصوصية أثناء استخدام أجهزة الصراف الآلي في الأماكن العامة نتيجة وجود عملاء آخرين ينتظرون بالقرب منك .					
١١	أواجه صعوبة في استخدام تعليمات التشغيل .					
١٢	التخوف من فقدان بطاقة الصراف الآلي .					
١٣	احتمال اكتشاف الرقم السري للبطاقة .					
١٤	عدم معرفتي للقرامة ، والكتابة لا تساعدن على استخدام جهاز الصراف الآلي .					
١٥	انخفاض كمية النقود المسموح سحبها من البنك في اليوم الواحد					
١٦	عدم توازن النقود أحياناً في الصراف الآلي .					
١٧	احتمال سحب البطاقة في حالة الخطأ .					
١٨	الغلات النقدية المتوافرة فلات الموفرة جنيهاً .					

ثالثاً : درجة رضا العملاء من الخدمات التي يوفرها الصراف الآلي :

١	السرعة					
٢	الأمان					
٣	البساطة					
٤	سهولة الاستخدام					
٥	توافر الخدمة					
٦	الاستخدام لأغراض مختلفة					

١- أجب بعض الأسئلة الشخصية راجع لإجابة فيها .	٥- دراسات علياً ()	٥- أكثر من ٢٠٠٠ جم شهرياً . ()
١- الجنس :- ذكر () أنثى ()	٥ - المهنة .	٥- متوسط عدد مرات استخدام البطاقة في الشهر -
١- أهلك من ٢٥ سنة ()	١- موظف قطاع حكومي / ق أعمال عام ()	١- مرة واحدة ()
٢- من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة ()	٢- موظف قطاع خاص ()	٢- مرتان ()
٣- من ٣٦ إلى أقل من ٤٥ سنة ()	٣- طالب / طالبة / ربة منزل ()	٣- ٢ مرات ()
٤- من ٤٦ إلى أقل من ٥٥ سنة ()	٤- وظيفة عسكرية (جيش- بوليس) ()	٤- ٤ مرات ()
٥- ٥٥ سنة فأكثر ()	٥ - صاحب شركة / متجر / مصنع / مزرعة ()	٥- ٥ مرات ()
٥ - ٥٥ سنة فأكثر ()	٥ - المتقاعد .	٥- عدد سنوات استخدام بطاقة الصراف الآلي -
٥ - ٥٥ سنة فأكثر ()	١- أقل من ٤٠٠ جم شهرياً ()	١- أقل من سنة ()
١- بدون مؤهل ()	٢- من ٤٠٠ إلى أقل من ٨٠٠ جم شهرياً ()	٢- سنة إلى سنتين ()
٢- أقل من الثانوية العامة ()	٣- من ٨٠٠ إلى أقل من ١٢٠٠ جم شهرياً ()	٣- ٢-٣ سنوات ()
٣- ثانوية عامة وما هي مستواها ()	٤- من ١٢٠٠ إلى أقل من ٢٠٠٠ جم شهرياً ()	٤- ٥ سنوات فأكثر ()
٤- مؤهل جامعي أو عال ()		

قانون رقم ١٤٣ لسنة ٢٠٠٦

بتعديل بعض أحكام قانون ضريبة الدمغة

الصادر بالقانون رقم ١١١ لسنة ١٩٨٠

باسم الشعب - رئيس الجمهورية

قرر مجلس الشعب
القانون الآتي نصه ، وقد
أصدرناه :

(المادة الأولى)

يستبدل بنصوص
المواد ٥٠ و ٥١ و ٥٧ و ٦٠
و ٦١ و ٦٤ و ٧٤ من قانون
ضريبة الدمغة الصادر
بالقانون رقم ١١١ لسنة
١٩٨٠ ، النصوص الآتية :-

مادة (٥٠).

تستحق ضريبة الدمغة
على أقساط ومقابل التأمين ،
بالتفئات الآتية :

١ - واحد في المائة على كل
قسط من أقساط
التأمين على الحياة أو
التأمين من الأمراض أو
الإصابات الجسدية ، أو
المسئولية المدنية المتعلقة
بها ، وعلى أقساط
التأمين الإجباري أي كان
نوعه .

٢ - عشرة في المائة على

مقابل التأمين على النقل
البري والنهري والبحري
والجوي يحد أدنى جنيته
واحد .

٣ - عشرة في المائة على كل
قسط من أقساط
التأمينات الأخرى ...
وعلى مقابل هذه
التأمينات بما في ذلك
التأمين ضد أخطار
الحرب ، ويحد أدنى
جنيته واحد .

٤ - ثمانية في المائة سنوياً
على إجمالي أقساط
ومقابل التأمين التي
تحصلها شركات التأمين .

مادة (٥١).

يتحمل الضريبة المستحقة
على أقساط ومقابل التأمين
كل من المؤمن والمؤمن له
مناصفة .

وتتحمل شركة التأمين
الضريبة على إجمالي أقساط
ومقابل التأمين .

وفي جميع الأحوال لا

تسرى الضريبة على أقسام
ومقابل إعادة التأمين .
مادة (٥٧).

تستحق ضريبة نسبية
على أرصدة التسهيلات
الائتمانية والقروض والسلف
التي تقدمها البنوك في أثناء
السنة المالية بواقع اثنين في
الآلف ، على أن يلتزم البنك
بسداد نصف في الآلف
على الرصيد في نهاية
كل ربع سنة .

ويتحمل البنك والمعمل
الضريبة مناصفة .

مادة (٦٠).

يعتبر إعلاناً كل إعلام أو
إخطار أو تبليغ يتم بأية
وسيلة وتستحق ضريبة
نسبية بواقع ١٥ ٪ من
أجر الإعلان أو من تكلفته
التي تحدد اللائحة التنفيذية
لهذا القانون عناصر حسابها
وذلك بحسب الأحوال ،
بالنسبة إلى :

١ - الإعلانات التي تعرض

على لوحات دور السينما
أو شاشة التليفزيون .

٢ - الإعلانات التي تذاع
بالراديو .

٣ - الإعلانات التي تقام في
الطرق العامة أو
أسطح أو واجهه
المقارن أو غيرها من
الأماكن وعلى وسائل
النقل المختلفة .

٤ - الإعلانات التي تنشر
فيما يطبع ويوزع في
مصر بما في ذلك
الصحف والمجلات
والتقاويم السنوية وكتب
الدليل والكراسات والنشرات
الدورية على اختلاف
أنواعها .

مادة (٦١) .

على كل جهة تقوم
بإعلان أن تخطر مصلحة
الضرائب عن الإعلانات
التي يتم عرضها أو
إذاعتها أو نشرها ، موضعاً
الإعلان وقيمتها والضريبة
المستحقة عليه .

وتحدد اللائحة التنفيذية
لهذا القانون البيانات الأخرى
التي يتضمنها الإخطار .

ويلتزم صاحب الإعلان
من الأشخاص الاعتبارية

بسداد الضريبة إلى مأمورية
الضرائب المختصة ، كما
تلتزم الجهة التي تقوم
بالإعلان للأشخاص
الطبيعية بتحصيل الضريبة
وتوريدها إلى مأمورية
الضرائب المختصة وذلك
كله خلال شهرين من تاريخ
شهر الإعلان .

وفي جميع الأحوال تلتزم
الجهات التي تقوم بالإعلان
بالاحتفاظ بسجل أسماء من
تم الإعلان لصالحهم .
وذلك كله وفقاً للقواعد
والإجراءات التي تحددها
اللائحة التنفيذية لهذا
القانون .

مادة (٦٢) .

تمضى من الضريبة
الإعلانات الآتية :

١ - الإعلانات التي تصدر
بقصد الإعلام بأوامر
السلطات العامة ، أو
لتبويه الجمهور إلى تنفيذ
القوانين واللوائح ، أو
للتوعية بصفة عامة ، بما
في ذلك الإعلانات
الصادرة من إدارات
السياحة والاستعلامات
الحكومية .

٢ - إعلانات التحذير .

٣ - إعلانات البيوع الجبرية .

٤ - الإعلانات الخاصة
بالانتخابات .

٥ - إعلان طالب الحصول
على عمل .

٦ - الإعلانات الخاصة
بتظيم العمل بالمنشآت .

٧ - الإعلان عن الوفاة .

٨ - الإعلانات الخاصة
بالمفقودين والمفقودات .

مادة (٧٤) .

تستحق ضريبة نسبية
على :

١ - المبالغ المعدة للأداء
للمراهنين في مراهنات
سباق الخيل وصيد
الحمام وغيرها من أنواع
المراهنات ومبليات
الانصيب بجميع أنواعها
وذلك بواقع ٦٠٪ من هذه
المبالغ ، ويتحمل الرابع
الضريبة .

٢ - المبالغ أو الجوائز المعدة
لأداء نقداً أو عيناً
لرابعين في المسابقات
وذلك بواقع ٢٠٪ من
المبلغ أو من قيمة
الجائزة .

ويتحمل الرابع الضريبة .
وتخفف الضريبة إلى
النصف إذا وقع المبلغ
أو الجائزة في نصيب
الجهة المنظمة للمسابقة

أو المصدرة لليانصيب .
٣ - الأنصبة والمزايا التي يربحها أصحاب السندات أو المؤمن لهم والمدخرون عن طريق السحب أو الاختيار بالقرعة الذي تجريه أية جهة من الجهات العامة أو الخاصة وذلك بواقع (١٥٪) من قيمة ما يتم الحصول عليه .

ويتحمل الرابع الضريبة .

(المادة الثانية)

تلقى المواد ٩ ، ١٦ ، ٤٠ ، ٤٧ ، ٤٨ ، ٥٢ ، ٥٣ ، ٥٤ ، ٥٥ ، ٥٦ ، ٥٨ ، ٥٩ ، ٦٢ ، ٦٣ ، ٦٥ ، ٦٦ ، ٧٥ ، ٧٦ ، ٧٧ ، ٧٨ ، ٩٣ ، ٩٤ ، ٩٥ ، ١٠١ ، ١٠٣ ، ١٠٤ ، ١٠٥ ، ١٠٦ من قانون ضريبة الدمغة الصادر بالقانون رقم ١١١ لسنة ١٩٨٠ .

(المادة الثالثة)

تتقاضى الخصومة في جميع الدعاوى المقيدة أو المنظورة لدى جميع المحاكم على اختلاف درجاتها قبل تاريخ العمل بهذا القانون ، بين مصلحة الضرائب والممولين التي يكون موضوعها الخلاف في تقدير ضريبة الدمغة وذلك إذا كانت

الضريبة محل نزاع لا تتجاوز خمسة آلاف جنيه وتمتتع المطالبة بما لم يسدد من ضريبة تتعلق بتلك الدعاوى وفي جميع الأحوال لا يترتب على انقضاء الخصومة حق للممول في استرداد ما سبق أن سدده لحساب الضريبة المتنازع عليها .

وذلك كله ما لم يتمسك الممول باستمرار الخصومة في الدعوى بطلب يقدمه إلى المحكمة المنظورة أمامها ، خلال ستة أشهر من تاريخ العمل بهذا القانون .

(المادة الرابعة)

في غير الدعاوى المنصوص عليها في المادة السابقة يكون للممولين في المنازعات القائمة بينهم وبين مصلحة الضرائب حول ضريبة الدمغة والمقيدة أو المنظورة أمام المحاكم على اختلاف درجاتها قبل تاريخ العمل بهذا القانون طلب إنهاء تلك المنازعات خلال سنة من ذلك التاريخ مقابل أداء نسبة من الضريبة والمبالغ الأخرى المستحقة المتنازع عليها وفقاً للشرائح التالية :

(٢٠٪) من قيمة الضريبة والمبالغ الأخرى المستحقة

المتنازع عليها حتى مائة ألف جنيه .
(٦٠٪) من قيمة الضريبة والمبالغ الأخرى المستحقة المتنازع عليها فيما يجاوز مائة ألف جنيه .

ويترتب على وفاء الممول بتلك النسب براءة ذمته من قيمة الضريبة والمبالغ الأخرى المتنازع عليها ويحكم بانتهاء الخصومة في الدعوى إذا قدم الممول للمحكمة ما يفيد ذلك الوفاء .

(المادة الخامسة)

يصدر وزير المالية اللوائح والقرارات اللازمة لتنفيذ أحكام هذا القانون وإلى أن تصدر هذه اللوائح والقرارات يستمر العمل باللوائح والقرارات المعمول بها فيما لا يتعارض مع أحكام هذا القانون .

(المادة السادسة)

ينشر هذا القانون في الجريدة الرسمية ، ويعمل به من أول الشهر التالي لتاريخ نشره ، يختم هذا القانون بخاتم الدولة ، وينفذ كقانون من قوانينها .

مصدر برئاسة الجمهورية

في ٦ جمادى الآخرة سنة ١٤٢٧ هـ

الموافق أول يولييه سنة ٢٠٠٦ م

عدم دستورية المادة ٣٨ من القانون ١٥٧ لسنة ٨١ وأثره على المنازعات الضريبية

نصر أبو العباس أحمد

عضو مجلس إدارة جمعية الضرائب المصرية

أصدرت المحكمة الدستورية العليا حكماً بعدم دستورية نص الفقرة الثانية من المادة ٣٨ من قانون الضرائب لسنة ١٩٨١ والتي كانت تنص على أن « تريط الضريبة على الأرباح الحقيقية الثابتة من واقع الإقرار المقدم من الممول إذا قبلته مصلحة الضرائب وللمصلحة تصحيح الإقرار وتعديله كما يكون لها عدم الاعتماد بالإقرار وتحديد الأرباح بطريق التقدير .

وأست المحكمة هذا الحكم القاضى بعدم دستورية هذه الفقرة على سند من أن الضريبة فريضة مالية تقاضاها الدولة جبراً ويصفه نهائية من المكلفين بها ويتمين بالتالى أن تكون عادلة فى جميع صورها وأن تكون شروطها موضوعية دون أن تميز بين المكلفين بها وأن تكون مقاييسها موحدة وأن

تكون العدالة الاجتماعية التى يقوم عليها النظام الضريبى متوافرة فى تحديد وعائها وأساس تقديره وأن تحديد دين الضريبة ينبغى أن يبنى على تقدير حقيقى لقيمة المال الخاضع لها باعتبار أن ذلك الأمر شرط لازم لعدالة ولحماية مصلحة الممول والخزانة العامة وأن تكون محددة على أسس واقعية وأن النص فى المادة ٣٨ من القانون ١٥٧ لسنة ٨١ بشأن أحقية المصلحة فى إهدار إقرار الممول وتحديد وعاء الضريبة بإتباع أسلوب التقدير دون ضوابط محددة فى التشريع تحكم هذا الإجراء بمثابة عدم توازن بين حق الدولة فى تحصيل الضريبة وبين حق الممول فى تحديد حقيقى لوعاء الضريبة وهو شرط أساسى فى العدالة الضريبية المنصوص عليها

فى الدستور حيث يمكن أن يتم التقدير الجزافى الذى تقوم به مصلحة الضرائب بغير ضمانات تكفل تحديد المقدرة التليفية للممولين تقديراً حقيقياً بالإضافة إلى التفرقة بين صغار المولدين ممن لا يمسون دفاتر منتظمة وبين من لديهم هذه الدفاتر ويعتمدون إقراراتهم من المحاسبين القانونيين فالطائفة الأولى من حق المصلحة إهدار إقراراتها وتقدير وعاء الضريبة جزافياً دون شروط أو ضوابط والطائفة الأخرى يلزم أن تقوم المصلحة بإثبات عدم صحة ما ورد بالدفاتر حتى يمكن لها اللجوء لأسلوب التقدير وهو ما يعد تفرقة بين المولدين الخاضعين لذات الضريبة الواحدة دون مبرر معقول مما يعد مخالفة لأحكام

الدستور بشأن العدالة الاجتماعية التى يجب أن تتوافر فى النظام الضريبى. ونرى أنه بهذا الحكم فإنه يتمتع على المصلحة تطبيق أسلوب التقدير لوعاء الضريبة حيث قضى بعدم دستورية نص المادة ٢٨ من القانون ١٥٧ لسنة ٨١ وهنا يثور التساؤل على مدى امتداد هذا الحكم إلى المنازعات المنظورة أمام لجان الطعن الضريبى والمحاكم على اختلاف درجاتها فى ظل سريان أحكام القانون ١٥٧ لسنة ٨١ وحديث أن أحكام المحكمة الدستورية تطبق بصفة فورية على الجميع وليس على من صدر الحكم لصالحهم .

فإن المنازعات سالفة الذكر يطبق عليها الحكم بعدم دستورية نص المادة ٣٨ من القانون ١٥٧ لسنة ٨١

ويثور تساؤل آخر وهو أن القانون ١٨٧ لسنة ١٩٩٣ قد عدل أحكام القانون ١٥٧ لسنة ٨١ ومنها المادة ٨١ المحكوم بعدم دستورتها إلا أنه يلاحظ أن المادة ١٠٣ من القانون ١٨٧ لسنة ٩٣ هى بذاتها نفس المادة ٣٨ من القانون ١٥٧ لسنة ٨١ وكل ما تم تعديله وهو تغيير رقم المادة فقط.

ولذلك نرى أن عدم الدستورية أيضاً يلاحق المادة ١٠٣ من القانون ١٨٧ لسنة ٩٣ وعلى ذلك فإن تقديرات المصلحة التى تمت تحت مظلة المادة ٢٨ من القانون ١٥٧ لسنة ٨١ أو المادة ١٠٣ من القانون ١٨٧ لسنة ٩٣ سوف يتم إلغاؤها بالكامل ويكتفى بما ورد بإقرارات الممولين دون تعديل لأن حق المصلحة فى التقديرات قد سقط دستورياً.

ونحن نهيب بالسيد الدكتور / وزير المالية أن يبادر بإجراء تعديل لأحكام التصالح الواردة بالقانون ٩١ لسنة ٢٠٠٣ حتى يسمح لجميع الممولين بالاستفادة من أحكام التصالح سواء كانت لهم منازعات أمام المحاكم أو لجان الطعن قبل سريان أحكام القانون الضريبي الجديد ٩١ لسنة ٢٠٠٣ وألا يقتصر التصالح على من أقام الدعوى أمام المحكمة قبل ١٠/١/٢٠٠٤ وبذلك يستفيد كل من الخزانة العامة والممول .

حيث أن الخزانة تستفيد من تحصيل نسبة من الضريبة المتنازع عليها بصفة فورية بدلاً من الدفع بعدم الدستورية السالفة الذكر وضياع جميع هذه الضرائب والممول يستفيد من عدم الخوض في منازعات أمام المحاكم وتكاليفها الإدارية مقابل

سداد الضريبة المخفوضة وفق أسلوب التصالح الواردة بالقانون ٩١ لسنة ٢٠٠٣ وبذلك نقضى على التفرقة بين الممولين الذين أقاموا دعاوى قضائية قبل ١٠/١/٢٠٠٤ أو بعدها لتوفير شبهة عدم الدستورية على النحو الوارد في حكم المحكمة الدستورية سالفة الذكر .

ومما هو جدير بالذكر أن المادة ٩٠ من قانون ضرائب الدخل رقم ٩١ لسنة ٢٠٠٥ قد نصت على الحالات التي يمكن للمصلحة أن تقوم بإجراء تقديرات للضريبة أو تعديل الربط في ضوء بعض الضوابط وتنص هذه المادة على الآتي :

للمصلحة أن تعدل الربط من واقع البيانات الواردة بالإقرار والمستندات المؤيدة له كما يكون

للمصلحة إجراء ربط تقديري للضريبة من واقع أية بيانات متاحة في حالة عدم تقديم الممول لإقراره الضريبي أو عدم تقديمه للبيانات والمستندات المؤيدة للإقرار وإذا توافرت لدى المصلحة مستندات تثبت عدم مطابقة الإقرار للحقيقة فعليها إخطار الممول وإجراء الفحص وتصحيح الإقرار أو تعديله وتحديد الإيرادات الخاصة للضريبة ، ونرى أنه من الأهمية بمكان إصدار تعليمات ملزمة للمصلحة بعدم التعسف عند تطبيق هذه المادة بشأن إجراء التقديرات السابقة وأن تكون هذه التقديرات في حدود المستندات المتاحة للمصلحة فقط دون غيرها وعدم المغالاة في تقديراتها حتى لا يظعن عليها بعدم الدستورية أيضاً ■

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

رأس المال
المصدر والمدفوع
١٩٨ مليون دولار أمريكي



رأس المـرخص به
٥٠٠ مليون دولار أمريكي

بنك فيصل الإسلامي المصري

شركة مساهمة مصرية

نتائج البنك في نهاية النصف الأول من عام ٢٠٠٦ م

بيان بالنتائج المحققة	٢٠٠٦/٦/٣٠ م	٢٠٠٥/٦/٣٠ م	معدل النمو
• إجمالي أصول البنك	١٧٦٧٠	١٦٣٦٩	٧,٩٥ %
• الحسابات الجارية والأوعية الادخارية	١٦٠٢٤	١٤٧٩٢	٨,٣٣
• صافي أرصدة التوظيف والاستثمار (بعد استبعاد المخصصات)	١٥٨١٩	١٤٤٤٣	٩,٥٣
• الأصول السائلة	١١٦٢	١٢٣٥	(٥,٩١)
• حقوق المساهمين	٦٢٨	٥٨٤	٧,٥٣
• العائد الموزع على أصحاب الأوعية الادخارية	٣٨٠	٣٠٥	٢٤,٥٩

ويسر البنك أن يتيح لعملائه:

- الاشتراك في خدمات الإنترنت والبنك الصوتي عبر موقعه على الشبكة الدولية للمعلومات.
- شراء وثائق صندوق استثمار بنك فيصل الإسلامي المصري ذوات العائد الدوري.
- شراء شهادات الادخار السبوعية بالجنيه المصري ذات العائد المجمع "نماء".

فروع البنك

فرع الجزيرة : (١٢٩) شارع التحرير - ميدان الجلاء - الدقى . فرع القاهرة : (٣) شارع ٣٦ يوليو - القاهرة
الأزهر - غمرة - مصر الجديدة - الدقى - أسيوط - سوهاج - الإسكندرية - دمنهور - طنطا
بنها - المنصورة - المحلة الكبرى - السويس - الزقازيق - مدينة دمياط الجديدة - مدينة نصر - السيدة زينب

فروع قيد الافتتاح

القاهرة الجديدة - مدينة السادس من أكتوبر

